



De Blauwe Knop

De Blauwe Knop

Makkelijk, herkenbaar, betrouwbaar

Versie 1.0 | 08-12-2021

Inhoudsopgave

Inhoud

| | |
|--|----|
| Inhoudsopgave..... | 2 |
| Management samenvatting | 4 |
| 1 Inleiding..... | 7 |
| 1.1 Aanleiding..... | 7 |
| 1.2 Doel rapportage..... | 7 |
| 1.3 Aanpak..... | 7 |
| 1.4 Leeswijzer | 8 |
| 2 Het concept van De Blauwe Knop | 9 |
| 2.1 Aanleiding..... | 9 |
| 2.2 Regie op gegevens | 10 |
| 2.3 Het concept Blauwe Knop | 11 |
| 2.3.1 Hoe is de Blauwe Knop ontstaan? | 11 |
| 2.3.2 Wat is de Blauwe Knop? | 12 |
| 2.3.3 Wat is de Blauwe Knop niet? | 13 |
| 2.3.4 Samenhang Blauwe Knop en andere ontwikkelingen | 14 |
| 3 Het project De Blauwe Knop | 16 |
| 3.1 Start van het project..... | 16 |
| 3.2 Projectdoelstellingen De Blauwe Knop | 16 |
| 3.2.1 Hoofddoelstellingen | 16 |
| 3.2.2 Doelstellingen op het gebied van realisatie | 16 |
| 4 Resultaten van het project | 18 |
| 4.1.1 Toepassingen van de Blauwe Knop..... | 18 |
| 4.1.2 Blauwe Knop Toolkit..... | 21 |
| 5 Ervaringen en inzichten | 23 |
| 5.1.1 Blauwe Knop Basis | 23 |
| 5.1.2 Blauwe Knop Centraal..... | 25 |
| 5.1.3 Blauwe Knop Plus | 26 |

| | | |
|----------------|---|----|
| 5.1.4 | Demo's en gebruikersonderzoeken | 27 |
| 5.1.5 | Draagvlakonderzoeken | 30 |
| 5.1.6 | Opschalingsanalyse Blauwe Knop | 32 |
| 5.1.7 | Algemene bevindingen o.b.v. projectreflectie | 33 |
| 5.2 | Wat nu? | 33 |
| 6 | Hoe nu verder? | 34 |
| 6.1 | Waarom is regie op gegevens belangrijk? | 34 |
| 6.2 | Waarom is de Blauwe Knop daarbij belangrijk? | 34 |
| 6.3 | Waarom is er nog geen Blauwe Knop? | 37 |
| 6.4 | Hoe kan de overheid helpen? | 38 |
| 6.5 | Wat is de volgende stap voor de Blauwe Knop? | 39 |
| 6.5.1 | Welke inrichtingsvarianten zijn er voor de afspraken? | 40 |
| 6.6 | Opschalingsrichtingen | 42 |
| 7 | Conclusies en adviezen | 44 |
| 7.1 | Conclusies | 44 |
| 7.2 | Adviezen | 46 |
| BIJLAGEN | | 48 |
| Bijlage 1 | Begrippenlijst | 49 |
| Bijlage 2 | Gesprekspartners en reviewgroep | 52 |
| Bijlage 3 | Klantbeloften | 53 |
| Bijlage 4 | Gebruikscijfers CAK en RDW | 54 |
| Bijlage 5 | Overzicht gebruikersonderzoeken | 57 |
| Bijlage 6 | Resultaten enquête Blauwe Knop Basis RDW | 61 |
| Bijlage 7 | Blauwe Knop Basis Toolkit | 68 |
| Bijlage 8 | Draagvlakonderzoek Blauwe Knop burgers | 70 |
| Bijlage 9 | Persona's draagvlakonderzoek organisaties | 74 |
| Bijlage 10 | Overzicht van karakteristieken per variant | 76 |
| Bijlage 11 | Opschalingsrichtingen | 79 |
| Bijlage 12 | Beschouwingen | 82 |

Management samenvatting

In 2018 heeft het Kloosterhoeveberaad het initiatief genomen voor het project De Blauwe Knop. Het doel van het initiatief was om informatie uit de administraties van de overheid op een goede manier te ontsluiten richting de burger, zodat de burger zelf de regie over zijn gegevens kon gaan voeren. Daarbij is gekeken naar het zogenaamde Blue Button Initiative in de Verenigde Staten, een toepassing die het voor oorlogsveteranen mogelijk maakt om hun medisch dossier in te zien en te downloaden en die hen de mogelijkheid biedt, om hulpverleners toegang te geven tot hun medisch dossier.

De Blauwe Knop is gebaseerd op dit idee. Het sluit aan bij de eerste beelden die er waren bij het te realiseren doel van het initiatief van het Kloosterhoeveberaad: breed gedragen toepassingen om burgers de mogelijkheid geven om gegevens in te zien, te gebruiken en te delen met andere partijen.

De Blauwe Knop is het beeldmerk dat hoort bij dergelijke toepassingen. Die toepassingen hebben tot doel om de burger zijn of haar gegevens te kunnen laten inzien, gebruiken en delen. In het project is het beeldmerk van de Blauwe Knop gebruikt voor drie soorten toepassingen, die invulling geven aan deze regiehandelingen:

- **Blauwe Knop Basis:** een toepassing om een gewaarmerkte set persoonlijke gegevens bij één organisatie te downloaden naar het device van de burger.
- **Blauwe Knop Centraal:** een toepassing om vanuit meerdere organisaties (gegevenshouders) een gewaarmerkte set persoonlijke gegevens te downloaden naar het device van de burger, alwaar het in een integraal overzicht wordt aangeboden.
- **Blauwe Knop Plus:** een toepassing om een gewaarmerkte set persoonlijke gegevens van één of meerdere gegevenshouders voor (her)gebruik beschikbaar te stellen aan andere partijen, met expliciete toestemming maar zonder directe tussenkomst van de burger.

Het beeldmerk kan door de burger worden gezien als een 'keurmerk' bij toepassingen voor het inzien, gebruiken en delen van zijn persoonsgegevens. Het feit dat de Blauwe Knop als keurmerk is verbonden aan de betreffende toepassing, betekent dat de gebruiker erop kan vertrouwen dat de betrokken partijen voldoen aan de afspraken die zijn gemaakt binnen het systeem behorende bij de Blauwe Knop. Deze zorgt als keurmerk voor herkenning door de burger en het vertrouwen de toepassing veilig (maar bewust) en eenvoudig te kunnen gebruiken.

Op basis van die afspraken kan de Blauwe Knop gebruikers een aantal (klant-)beloften doen.

1. De Blauwe Knop maakt regie op jouw gegevens mogelijk
2. De Blauwe Knop helpt je om inzicht te krijgen in jouw gegevens
3. Met de Blauwe Knop kun je jouw gegevens delen zoals jij dat wilt

De Blauwe Knop staat in deze verwoording symbool voor de toepassingen die het keurmerk draagt.

In het project zijn onder de vlag van de Blauwe Knop verschillende toepassingen van regie op gegevens geïmplementeerd, die een burger inzage geven in zijn of haar gegevens. Zo bieden enkele gemeenten en het CAK burgers een overzicht van de schulden bij zij bij de betreffende organisatie hebben en biedt RDW burgers een overzicht van vaar-, voertuig- en rijbewijsgegevens. Daarnaast is een app ontwikkeld, om burgers op een eenvoudige wijze één overzicht te geven van hun schulden bij alle (aangesloten) overheidsinstanties. Ook is bij RDW voor burgers de mogelijkheid gerealiseerd om gegevens te delen met een app, die een melding geeft wanneer iemands rijbewijs is ingezien in het rijbewijsregister van RDW. De burger geeft in dit geval toestemming aan RDW om die gegevens te delen met de aanbieder van de app.

Draagvlakonderzoek onder burgers wijst uit dat zij in dit domein een duidelijke rol zien voor de overheid. Zo geeft 8 op de 10 Nederlanders aan dat zij het belangrijk vinden dat de overheid hen inzicht biedt in en helpt bij het gebruik van online persoonsgegevens. Ook onder organisaties is er draagvlak voor gebruik van de Blauwe Knop, waarbij wel enkele belangrijke voorwaarden moeten zijn ingevuld. De belangrijkste voorwaarde voor implementatie van de Blauwe Knop is voor hen landelijke acceptatie en intentie tot implementatie door een grote groep organisaties. Als het niet breed gedragen wordt, heeft het geen zin.

Het project heeft op deze wijze laten zien dat het mogelijk is om concreet aan de slag gaan met dergelijke toepassingen van regie op gegevens. Tegelijkertijd is echter duidelijk, dat voor een bredere opschaling van toepassingen van de Blauwe Knop wel bepaalde randvoorwaarden moeten worden ingevuld.

Er is een maatschappelijk belang, en ook organisaties en burgers zien het belang van regie op gegevens. Toch komt regie op gegevens niet uit zichzelf van de grond. Hiervoor zijn verschillende oorzaken aan te geven. Zo wachten de partijen in dit speelveld veel op elkaar, zijn er bij verschillende organisaties aanpassingen in het IT-landschap nodig waar niet direct baten tegenover staan en moeten er nu nog in veel gevallen afspraken worden gemaakt tussen de gegevenshouder en de gegevensvrager. Ook is de behoefte aan regie op gegevens bij de burger deels een latente. De overheid kan helpen om door te pakken, als de keuze wordt gemaakt om regie op gegevens breed op te schalen. Zo kan zij het goede voorbeeld geven door als grote gegevenshouder gegevens beschikbaar te stellen en kan zij een centrale rol spelen in het maken van afspraken tussen de betrokken partijen in een vertrouwensraamwerk. Ook door beschikbaar stellen van centrale financiering en stimuleren van een betere inrichting van de informatievoorziening bij overheidsorganisaties, kan de overheid een aanzienlijke bijdrage hebben in het wegnemen van de eerder genoemde oorzaken.

De vraag *of* de overheid verder wil met regie op gegevens is een beleidsvraag, die buiten de scope van dit rapport valt (beleids- en besluitvorming vindt in de daartoe ingerichte gremia plaats); dit rapport en de adviezen kunnen daarvoor wel input bieden. Want *als* het beleidsbesluit is genomen om verder te gaan met regie op gegevens, dan zijn daar afspraken voor nodig. In het rapport presenteren we enkele varianten van de inrichting van die afspraken: een Nulvariant, een Minimale Variant en een Actieve Variant.

De Nulvariant biedt daarin in feite geen vervolg of opschaling van de Blauw Knop. De zogenaamde Minimale Variant biedt burgers slechts de mogelijkheid om hun gegevens in te zien en te downloaden. De Actieve Variant biedt de mogelijkheden om te schalen naar volwaardige regie op gegevens, maar vraagt wel om de inrichting van een vertrouwensraamwerk en bijbehorende regieorganisatie. Er worden in dat geval afspraken gemaakt over hoe met de gegevens van de burger wordt omgegaan door de verschillende betrokken partijen. Partijen die willen aansluiten worden gecertificeerd, zodat er een borging van de afspraken is, die ervoor zorgt de eerder genoemde klantbeloften ook kunnen worden waargemaakt. De gebruiker kan ervanuit gaan dat de partijen die de gegevens ontvangen van de gegevenshouder, zich houden aan de geldende afspraken. Dit zorgt voor vertrouwen in de toepassingen die de Blauwe Knop voeren en het concept in het algemeen.

Opschaling kan plaatsvinden in drie richtingen: opschaling van organisaties en data, van regiehandelingen en van afspraken. Voor de opschaling ligt het voor de hand om te starten bij die organisaties of voorzieningen, waar al veel gegevens beschikbaar zijn of beschikbaar kunnen worden gemaakt voor de burger. Daarbij ligt een start bij MijnOverheid of andere landelijke voorzieningen het meest voor de hand. Door gegevens die nu zijn opgenomen op MijnOverheid te ontsluiten via de Blauwe Knop komen er in één klap direct veel gegevens beschikbaar voor de burger en voor leveranciers van regie op gegevensdiensten. Een start om gegevens te laten inzien en gebruiken is een goede stap, het doorpakken naar het mogelijk maken van delen van gegevens levert de burger volwaardige regie op. De afspraken die dienen te worden gemaakt kunnen gelijk opgaan met de opschaling naar meer regiehandelingen.

Er zijn stappen die op korte termijn kunnen worden genomen, om zo een zinvolle start te maken met de Blauwe Knop. De gekozen variant hoeft niet in één keer te worden neergezet, kleine stappen in één van de opschalingsrichtingen zorgen al voor toegevoegde waarde voor burgers. Op deze wijze kan de Blauwe Knop op een agile manier groeien naar het gewenste eindplaatje. Op basis van opgedane ervaringen in dit project (en ook eerdere pilots), kan worden gesteld dat die volgende stap nu kan worden genomen.

Resumerend, op basis van de ervaringen en bevindingen in dit rapport, kan worden gesteld dat de Blauwe Knop het beeldmerk kan zijn dat dit op een herkenbare manier betekenisvolle regie op gegevens voor burgers symboliseert en vertegenwoordigt.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Het idee dat iedere burger van Nederland zijn persoonlijke overheidsgegevens moet kunnen inzien, gebruiken en delen met andere partijen, staat centraal in het gedachtegoed van de Blauwe Knop. Iedereen moet regie kunnen voeren op zijn of haar gegevens. Die regie moet worden aangeboden op een makkelijke, herkenbare en betrouwbare wijze. Zo wordt regie voor iedereen mogelijk, op een manier, waarop mensen ook bewust en geïnformeerd handelen.

Op initiatief van het Kloosterhoeveberaad is in 2018 door DUO en VNG Realisatie, samen met enkele voorlooppartijen een project gestart, om data te ontsluiten voor de burger.¹ Het Kloosterhoeveberaad is een samenwerking van Manifestpartijen en gemeenten om zinvolle initiatieven in e-dienstverlening te starten, vaak in kleine pilots, die bij succes worden opgeschaald naar dienstverlening door uitvoerders en gemeenten. De samenwerking is een netwerk van 16 uitvoeringsorganisaties (ZBO's en agentschappen zoals de Belastingdienst, SVB, UWV, RDW, CAK, CJIB en DUO) en gemeenten, VNG en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De rol van DUO als trekker van het project Blauwe Knop is in januari 2020 overgedragen aan RDW. Via de investeringspost van de Interbestuurlijke Commissie Middelen is financiering voor 3 jaar beschikbaar gesteld. Deze periode loopt eind 2021 af.

De opzet van het project was om 'snel', door middel van enkele geïmplementeerde Blauwe Knoppen en eventueel klikbare demo's, onderzoek te doen naar ervaringen met, randvoorwaarden voor en behoefte aan een Blauwe Knop, zowel bij organisaties als bij gebruikers.

Vervolgens kon op basis van die onderzoeken worden bepaald hoe de ontwikkeling en implementatie van de Blauwe Knop verder kan worden vormgegeven. Het Blauwe Knop project eindigt per eind 2021 en daarmee ligt de vraag voor of en hoe een eventueel vervolg van de Blauwe Knop eruit kan gaan zien.

1.2 Doel rapportage

De doelstelling van de voorliggende rapportage is om de bouwstenen te presenteren voor besluitvorming over het vervolg van de Blauwe Knop. Om deze doelstelling te kunnen realiseren zijn de volgende deelvragen beantwoord in deze rapportage:

- Welke resultaten zijn de afgelopen jaren bereikt met de Blauwe Knop? In hoeverre worden met de Blauwe Knop de beoogde doelstellingen bereikt?
- Welke meerwaarde kan de Blauwe Knop bieden voor burgers, overheden en organisaties?
- Hoe kan het vervolg van de Blauwe Knop eruit komen te zien?

In dit rapport zijn bovenstaande vragen vanuit het uitvoeringsperspectief beschouwd. De antwoorden op de onderzoeksvragen kunnen vervolgens als input worden gebruikt voor de verdere beleidsvorming door de verschillende stakeholders.

1.3 Aanpak

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden is gebruik gemaakt van evaluaties en onderzoeksrapporten over de Blauwe Knop. De uitwerking van het mogelijke vervolg van de Blauwe Knop is gemaakt door het Blauwe Knop projectteam. Om input op te halen voor het vervolg is gesproken met diverse experts uit het veld van regie op gegevens.² De conceptresultaten zijn vastgelegd in dit rapport en vervolgens voorgelegd aan verschillende directe stakeholders voor een eerste toetsing.

1 Zie RDW & VNG Realisatie (2021), Project Initiation Document Regie op gegevens m.b.v. de Blauwe Knop.

2 Namen van de gesprekspartners zijn opgenomen in 0.

1.4 Leeswijzer

Na dit eerste inleidende hoofdstuk is in hoofdstuk 2 een korte toelichting gegeven op het concept van de Blauwe Knop. Hoofdstuk 3 kent een beschrijving van het project. Vervolgens worden in hoofdstuk 4 de resultaten die de afgelopen jaren zijn gerealiseerd met de Blauwe Knop beschreven. In hoofdstuk 5 is nader ingegaan op de ervaringen en inzichten die zijn vergaard, op basis van de beschreven implementaties en aanvullende onderzoeken. In hoofdstuk 6 wordt ingegaan op de vraag of het vanuit maatschappelijk perspectief meerwaarde heeft om een vervolg te geven aan de Blauwe Knopen hoe een eventueel vervolg met de Blauwe Knop eruit kan komen te zien. In hoofdstuk 7 zijn tot slot de conclusies en aanbevelingen opgenomen.

Achtergrondinformatie is opgenomen in de bijlagen. Tevens wordt veel verwezen naar achterliggende documentatie (deze is ook te vinden via www.blauweknop.nl).

Dit project is ontstaan als initiatief vanuit het Kloosterhoeveberaad met als trekkers VNG en RDW. De in dit rapport opgenomen conclusies en adviezen volgen direct vanuit het project en zijn onafhankelijk van het beleid van VNG, RDW of andere partijen uit het Kloosterhoeveberaad opgesteld. De resultaten uit dit rapport kunnen door VNG, RDW (en ook door andere partijen) gebruikt worden als input voor de verdere beleidsvorming.

2 Het concept van De Blauwe Knop

2.1 Aanleiding

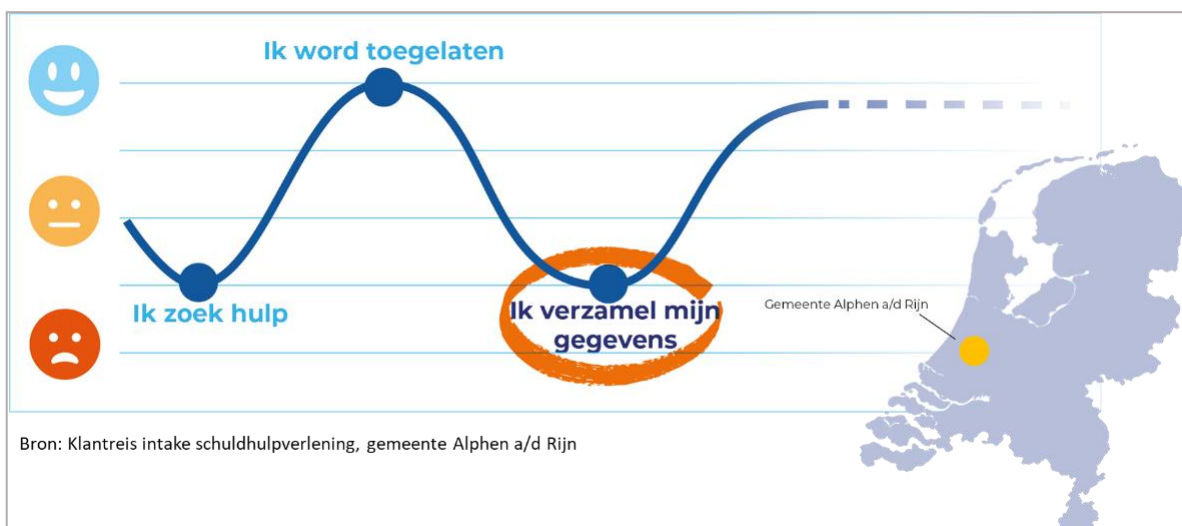
Burgers moeten vaak informatie aanleveren om publieke of private dienstverlening te kunnen ontvangen. Dit is op zich logisch voor een goede dienstverlening. Bij het afsluiten van een hypotheek voor de aanschaf van een koopwoning, dient een grote hoeveelheid persoonsgegevens en financiële informatie te worden aangeleverd aan de hypotheekverstrekker. Een verzekerde wil zonder veel gedoe de gegevens van zijn of haar auto doorzetten naar de verzekeraar, om een autoverzekering af te sluiten. Voor het aanvragen van voedselhulp bij de Voedselbank, is het handig, wanneer inkomensgegevens en gegevens over de gezinssamenstelling eenvoudig kunnen worden gedeeld met de Voedselbank.

Veel van de benodigde informatie wordt bijgehouden in de administraties van overheden. Op dit moment zijn de mogelijkheden echter beperkt om informatie uit de administraties bij overheden te gebruiken voor het aanvragen van private (en publieke) diensten. In de praktijk betekent dit voor de burger vaak een zoektocht naar de juiste gegevens en de plek waar die te vinden zijn. De gegevens moeten vervolgens worden overgetypt of overgeschreven, kopieën die van documenten/bewijsstukken moeten worden gemaakt, etc. Dit leidt tot administratieve rompslomp voor burgers, vergroot de kans op fouten bij aanvragen en tot niet-gebruik van dienstverlening omdat de burger dan al is afgehaakt bij de aanvraag. Tegelijk moet de (publieke of private) dienstverlener veel informatie bewerken en controleren, omdat niet zeker is of de door de burger ingevulde gegevens wel kloppen.

Op dit moment heeft de burger nog maar beperkt regie op zijn gegevens, bijvoorbeeld als het gaat om de inzage of het delen van de eigen gegevens. Inzage in de eigen gegevens is sinds 25 mei 2018 wel wettelijk geregeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Er zijn wel plekken waar door de overheid gegevens online, digitaal beschikbaar worden gesteld (zoals MijnOverheid en andere mijndomeinen), maar dat is dan in veel gevallen zonder veel samenhang tussen bronnen onderling of tussen bron en doel³.

In 2018 heeft het Kloosterhoeveberaad het initiatief genomen voor het project De Blauwe Knop. Dit was allereerst vanuit de verantwoordelijkheid die de deelnemers van het Kloosterhoeveberaad zagen om informatie uit hun eigen administraties op een goede manier te ontsluiten richting de burger, zodat de burger zelf de regie over zijn gegevens kon gaan voeren.

Een andere concrete aanleiding was de klantreis voor de intake voor de schuldhulpverlening in de gemeente Alphen aan den Rijn. In deze klantreis is gekeken hoe mensen de intake voor de



Figuur 1 Dip in de klantreis Intake Schuldhulpverlening

³ Bron: Ontwerpkader Vertrouwensraamwerk Regie op gegevens, d.d. 20-09-2021

schuldhulpverlening ervaren. Hieruit bleek dat er in deze klantreis een grote drempel was; deze ‘dip’ vond plaats op het moment dat mensen te horen kregen dat ze in aanmerking kwamen voor schuldhulpverlening en dat zij, als volgende stap ‘alleen nog maar’ hun financiële situatie in kaart moesten brengen. Omdat veel mensen dit overzicht niet hadden en ook niet (of bijzonder lastig) konden verkrijgen, haakten veel mensen hier af of had dit traject een lange doorlooptijd, terwijl tegelijkertijd de schulden opliepen. Dit is een onwenselijke situatie.

2.2 Regie op gegevens

Ook is het begrip ‘regie op gegevens’ een containerbegrip, waarover veel verschillende beelden bestaan. Zo zijn allereerst verschillende vormen van regie te onderscheiden, zoals gedefinieerd in een brief van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over regie op gegevens:⁴

- Delen van gegevens: de eigen gegevens zelf, digitaal kunnen delen met dienstverleners buiten de overheid;
- Eenmalige verstrekking: kunnen weigeren om gegevens te verstrekken die binnen de overheid al beschikbaar zijn;
- Inzage en correctie: de eigen gegevens kunnen inzien en controleren, kunnen inzien welke gegevens worden en zijn uitgewisseld, en de gegevens kunnen (laten) corrigeren.

In het programma Regie op Gegevens van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zijn de volgende regiehandelingen nader gedefinieerd⁵:

- Inzien: iedere persoon heeft in beginsel het recht om bij iedere organisatie die gegevens over hem of haar registreert die gegevens in te zien;
- Veranderen: iedere persoon heeft het recht om organisaties te verzoeken gegevens te wijzigen, de verwerking daarvan te beperken of te verwijderen;
- Delen: iedere persoon heeft in de regel het recht zelf te bepalen wie gebruik mag maken van zijn of haar gegevens en voor welk doel. Daarnaast heeft ieder persoon het recht om aan te geven wie gegevens mag inzien en aan wie de gegevens mogen worden verzonden.

‘Veranderen’ is een regiehandeling die buiten de scope van de Blauwe Knop valt. Binnen die scope wordt wel de regiehandeling ‘Gebruiken’ gehanteerd. In paragraaf 2.3.2 (‘Wat is de Blauwe Knop’) lichten we die handeling toe.

Er zijn verschillende manieren om de bij regiehandelingen betrokken partijen te beschrijven. Van abstract - de regiedriehoek ‘aanbieder-persoon-afnemer’ in het Kader voor regie op gegevens⁶, tot concreter – diezelfde driehoek met daarbinnen ‘overheid-burger-dienstverlener’ in de (concept)referentiearchitectuur Regie op gegevens.⁷ Verder speelt de vraag of een ‘eigen’ rol kan worden toegekend aan leveranciers die geen gegevens aanbieden of afnemen, maar diensten leveren die regiehandelingen makkelijker of überhaupt mogelijk maken. Bovengenoemde kaders beschrijven zo’n rol niet, terwijl die bijvoorbeeld als ‘operator’ binnen het Finse MyData-stelsel een centrale plaats inneemt.⁸

Binnen het Blauwe Knopproject is gekozen om de rol van ‘Regie op gegevens-dienstenleverancier’ expliciet te benoemen vanwege de volgende redenen:

- Functionaliteiten die regiehandelingen mogelijk maken kunnen worden gerealiseerd door gegevenshouders of -vragers, maar ook door andere betrokken partijen.

⁴ Kamerstukken II (2019-2020), 32 761 nr. 147.

⁵ Bron: Kader voor regie op gegevens 0.1, Programma Regie op Gegevens, d.d. maart 2019

⁶ Kader voor regie op gegevens 0.1, Programma Regie op Gegevens, d.d. maart 2019

⁷ Referentiearchitectuur Regie op gegevens versie 0.3

⁸ Langford, J., Poikola, A., Janssen, W., Lähteenoja, V. and Rikken, M. (Eds.) (2020) ‘Understanding MyData Operators’, MyDataGlobal (<https://igrant.io/papers/Understanding-Mydata-Operators.pdf>)

- Het expliciet benoemen van deze rol geeft de mogelijkheid om eisen te stellen aan partijen die deze rol vervullen, bijvoorbeeld voor het gebruik van de gegevens, de verantwoording en transparantie.

We onderscheiden binnen Blauwe Knopproject vier rollen:

- Regievoerder: een burger die door het uitvoeren van regie op gegevenshandelingen de beschikking krijgt over eigen persoonlijke gegevens, of toestemming geeft voor het beschikbaar stellen van persoonlijke gegevens door een Gegevenshouder aan een Gegevensvrager.
- Gegevensvrager. Een partij die wil beschikken over door een Gegevenshouder aangeboden persoonlijke gegevens, bijvoorbeeld de burger zelf (bij inzage) of de woningcorporatie (bij het verzoek om inkomensgegevens te delen voor een toetsing van het inkomen bij aanvraag van een sociale huurwoning).
- Gegevenshouder. Een partij die op aanvraag persoonlijke gegevens levert aan een Burger, of, na toestemming van de Burger, aan een leverancier van regie op gegevensdiensten of een gegevensvrager, bijvoorbeeld de Belastingdienst (voor het inkomensgegeven) of een gemeente (voor de WOZ-waarde van een woning).
- Regie op gegevensdienstenleverancier. Een partij die een middel levert dat de Burger helpt bij het voeren van regie op zijn of haar persoonlijke gegevens. Denk hierbij aan een kluisje als Schluss of een persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) zoals bij MedMij.

Bij regie op gegevens gaat het eigenlijk over een nieuw ecosysteem waarbij gegevens gebruikt en gedeeld kunnen worden onder regie van de burger. Zo'n ecosysteem brengt op haar beurt wel weer (nieuwe) beleidsvragen en uitvoeringsvragen met zich mee: wat zijn behoeften van burgers, wat werkt wel/niet voor burgers, wat speelt hierbij een rol (veiligheid, vertrouwen, gemak, etc.), wie is waarvoor verantwoordelijk?

Voorts kan nog worden aangegeven dat in de 'Beleidsbrief Regie op Gegevens: nadere uitwerking'⁹, waarin het kabinet zijn beleidsvoornemens ten aanzien van de regie van burgers op de eigen persoonlijke gegevens schetst, wordt aangegeven dat regie op gegevens een belangrijke bijdrage kan leveren aan meerdere politieke en maatschappelijke doelen. De volgende worden genoemd:

- Vertrouwen in de overheid
- Meer autonomie voor de burger
- Minder administratieve rompslomp
- Betere dienstverlening van de overheid
- Betere dienstverlening van private dienstverleners
- Praktisch nut

2.3 Het concept Blauwe Knop

2.3.1 Hoe is de Blauwe Knop ontstaan?

In de voorgaande paragrafen is de aanleiding beschreven om het project De Blauwe Knop te starten. In de Verenigde Staten is in 2010 een initiatief gestart, met de naam The Blue Button Initiative. Dit initiatief is in het leven geroepen om Amerikaanse oorlogsveteranen toegang te geven tot hun medisch dossier. Bovendien geeft het systeem de gebruiker de mogelijkheid, om hulpverleners toegang te geven tot hun medisch dossier. Later is de doelgroep uitgebreid naar alle Amerikaanse burgers.

Na de lancering in mei 2010 groeide het aantal gebruikers gestaag door naar één miljoen geregistreerde patiënten in december 2012. Een nog grotere versnelling van de verspreiding van (het gebruik van) de Blue Button, ontstond toen de The Office of the National Coordinator for Health IT (ONC) de verantwoordelijkheid voor het concept en de groei van toepassingen op zich nam. Ook werd de scope van

⁹ Bijlage bij de beleidsbrief Regie op Gegevens. d.d. 11-07-2019 van staatssecretaris Knops aan de Tweede Kamer

gegevens die wordt aangeboden met de Blue Button verder uitgebreid, waardoor het toepassingsgebied ook vele maken groter werd¹⁰. Zo groeide zowel in aantal gebruikers (naar 5,4 miljoen veteranen die in februari 2014 hun gegevens hebben gedownload) en in aantal toepassingen (meer dan 500 organisaties hebben in februari 2104 toegezegd mee te werken aan het initiatief)¹¹. Data over aantal gebruikers na 2014 is niet beschikbaar. Het initiatief is verder doorontwikkeld. In 2018 is de Blue Button 2.0 gelanceerd. Dit initiatief biedt organisaties en toepassingen de mogelijkheid om een koppelvlak te implementeren, dat middels een API na toestemming van de gebruiker, data over diens medisch dossier ophaalt en gebruikt.

De Blauwe Knop is gebaseerd op dit idee. Het sluit aan bij de eerste beelden die er waren bij het te realiseren doel van het initiatief van het Kloosterhoeveberaad: een breed gedragen toepassing om burgers de mogelijkheid geven om gegevens in te zien, te gebruiken te delen met andere partijen.

De projecten die worden geïnitieerd door het Kloosterhoeveberaad, kenmerken zich door implementaties met een kleine impact en gebruikersgroep. Op deze wijze kunnen initiatieven snel worden ontplooid. Bij voldoende succes, worden de projecten daarna breed opgeschaald. Een overeenkomend kenmerk van de projecten, is het feit dat de burger (gebruiker) centraal staat in de oplossingen. Ook bij de Blauwe Knop is dat een voornaam uitgangspunt.

De Blauwe Knop zet de burger aan het stuur en in de regie. De Blauwe Knop is er voor burgers van Nederland. Er kan dan ook alleen sprake zijn van toepassing van de Blauwe Knop, wanneer de betrokken burger belang of voordeel heeft bij levering van gegevens met de Blauwe Knop.

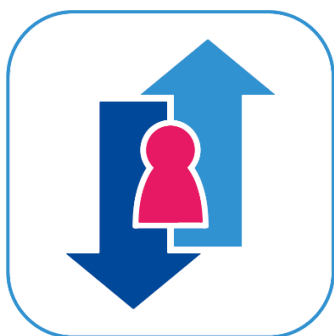
2.3.2 Wat is de Blauwe Knop?

De Blauwe Knop is een herkenbaar beeldmerk, dat staat voor de betrouwbaarheid en eenvoud van de toepassing die het beeldmerk mag voeren. Het is een beeldmerk, met daarachter een set van afspraken, die beschrijft hoe burgers hun gegevens bij overheidsorganisaties kunnen opvragen én hoe ze toestemming kunnen geven om die te delen met andere (overheids-)organisaties. Met toepassingen van de Blauwe Knop kunnen burgers de regie nemen op hun overheidsgegevens; de gegevens die de overheid van hen heeft.

De Blauwe Knop biedt burgers een makkelijke, herkenbare en betrouwbare manier om de regie te krijgen op hun eigen gegevens. Makkelijk vanwege de gebruiksvriendelijke opzet en de duidelijke toelichting en uitleg, herkenbaar dankzij het Blauwe Knop-beeldmerk en betrouwbaar door de achterliggende set van afspraken.

Op basis van die afspraken kan de Blauwe Knop gebruikers een aantal (klant-)beloften doen.

1. De Blauwe Knop maakt regie op jouw gegevens mogelijk
2. De Blauwe Knop helpt je om inzicht te krijgen in jouw gegevens
3. Met de Blauwe Knop kun je jouw gegevens delen zoals jij dat wilt



Figuur 2 Beeldmerk Blauwe Knop

In Bijlage 3 worden deze beloften gedetailleerder uiteengezet. De Blauwe Knop richt zich op de volgende (regie-)handelingen door de burger:

- Inzien: De praktische uitwerking van recht op inzage in gegevens, zoals voorgeschreven in de AVG.
- Gebruiken: Eenvoudig gewaarmerkte overheidsgegevens downloaden als pdf of xml.
- Delen: Toestemming geven om gegevens te delen met een andere gegevensvrager, bijvoorbeeld een schuldhulpverlener.

¹⁰ Bron: Wikipedia: https://en.wikipedia.org/wiki/Blue_Button

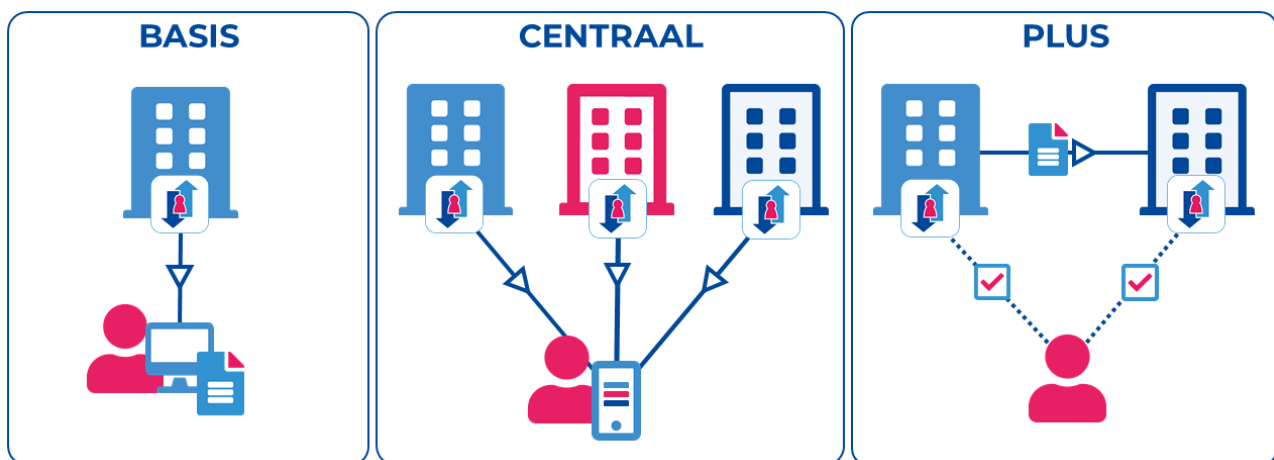
¹¹ Bron: Office of the National Coordinator for Health IT, *Blue Button Fact Sheet – februari 2014*

Het beeldmerk van de Blauwe Knop kan door een burger worden gezien als een 'keurmerk' bij toepassingen voor het inzien, gebruiken en delen van zijn persoonsgegevens. Het feit dat de Blauwe Knop als keurmerk is verbonden aan de betreffende toepassing, betekent dat de gebruiker erop kan vertrouwen dat de betrokken partijen voldoen aan de afspraken die zijn gemaakt binnen het systeem van de Blauwe Knop en dat de betreffende partij 'te vertrouwen is'.

In het project hebben we het beeldmerk van de Blauwe Knop gebruikt voor drie soorten toepassingen, die invulling geven aan de regiehandelingen inzien, gebruiken en delen:

- **Blauwe Knop Basis:** een toepassing om een gewaarmerkte set persoonlijke gegevens bij één organisatie te downloaden naar het device van de burger.
- **Blauwe Knop Centraal:** een toepassing om vanuit meerdere organisaties (gegevenshouders) een gewaarmerkte set persoonlijke gegevens te downloaden naar het device van de burger, alwaar het in een integraal overzicht wordt aangeboden.
- **Blauwe Knop Plus:** een toepassing om een gewaarmerkte set persoonlijke gegevens van één of meerdere gegevenshouders voor (her)gebruik beschikbaar te stellen aan andere partijen, met expliciete toestemming maar zonder directe tussenkomst van de burger.

Bij bovenstaande toepassingen wordt in alle gevallen hetzelfde beeldmerk van de Blauwe Knop gebruikt. Het is immers één herkenbaar beeldmerk.



Figuur 3 De drie varianten van toepassingen van de Blauwe Knop

2.3.3 Wat is de Blauwe Knop niet?

Om de Blauwe Knop goed te kunnen definiëren, is het ook belangrijk om aan te geven wat de Blauwe Knop niet is:¹²

- De Blauwe Knop is zelf geen toepassing of (mobiele) applicatie, maar een beeldmerk voor dergelijke toepassingen.
- De Blauwe Knop levert geen front-end. Dit wordt geleverd door de leverancier van regie op gegevensdiensten of de gegevensvrager.
- De Blauwe Knop is geen technische standaard voor het uitwisselen van de informatie. Toepassingen met de Blauwe Knop maken gebruik van reeds bestaande principes (zoals de API-strategie van de Nederlandse overheid) en standaarden (zoals OpenAPI).
- De Blauwe Knop biedt geen eigen informatiemodel, toepassingen sluiten aan bij casus-specifieke ontwikkelingen.

12 Bron: Factsheet Blauwe Knop, incl. bewerking

- De Blauwe Knop bevat geen technische specificaties van API's. Volgens Blauwe-Knop-afspraken moeten gebruikte API's wel voldoen aan de voorwaarden van het Forum Standaardisatie.
- Toepassingen van de Blauwe Knop slaan geen gegevens op een centrale plek op.
- De Blauwe Knop wordt niet gebruikt als er al een wettelijke grondslag bestaat voor het gebruiken of delen van gegevens.
- De Blauwe Knop omvat niet de regie-handeling 'correctie', zoals in de kamerstukken die worden aangehaald op pagina 8.

2.3.4 Samenhang Blauwe Knop en andere ontwikkelingen

Zoals eerder gerefereerd is de Blauwe Knop geen 'standalone' ontwikkeling. Zo heeft de Blauwe Knop een relatie met andere initiatieven op het gebied van regie op gegevens en met andere initiatieven in het schuldendomein.

2.3.4.1 Blauwe Knop & regie op gegevens

Het regeerakkoord Vertrouwen in de toekomst¹³ bevat de zinsnede 'Ter bevordering van de privacy wordt de eigen regie op persoonsgegevens vergroot'. Ook in NL Digibeter Agenda Digitale Overheid¹⁴ heeft het onderwerp regie op gegevens een belangrijke plek gekregen. In navolging hierop heeft de staatssecretaris van BZK in 2019 een nadere uitwerking gemaakt van regie op gegevens en een aanpak op hoofdlijnen.¹⁵ De Blauwe Knop is daarin ook als één van de voorbeelden genoemd en met de doelstellingen van de Blauwe Knop wordt ook bijgedragen aan de algemene doelstellingen van het ministerie van BZK op het gebied van regie op gegevens.

Op gemeentelijk niveau is het onderwerp 'regie op gegevens' één van de informatie-architectuurprincipes van de Common Ground¹⁶ en de Blauwe Knop wordt ook in lijn met de Common Ground ontwikkeld. Ook in Europa staat het onderwerp regie op gegevens beleidsmatig hoog op de agenda. Zo wil de Europese Commissie een e-wallet voor alle Europeanen om zaken online te regelen en tegelijk controle te houden over je eigen gegevens.¹⁷ Er is op dit moment overigens nog niet duidelijk hoe dit concreet vorm gaat krijgen.

Mede vanwege het beleidsmatige en maatschappelijke belang zijn er veel publieke en private initiatieven die ieder voor zich nadere invulling geven aan het realiseren van meer regie op gegevens voor de burger. In verschillende rapporten¹⁸ is ook een beeld geschetst van deze initiatieven en hoe deze zich tot elkaar verhouden. Zo zijn er afsprakenstelsels zoals MedMij, Zorgeloos Vastgoed of Qiy, ontwikkelingen zoals de Self Sovereign Identity, generieke oplossingen zoals Schluss, IRMA of nID en ook concrete toepassingen zoals Ockto, Financieel Paspoort of fiKks om maar een aantal te noemen.

In dit landschap onderscheidt de Blauwe Knop zich door te focussen op het op een passende manier kunnen gebruiken van informatie van uitvoeringsorganisaties en gemeenten door de burger. Als deze informatie op een adequate manier is ontsloten dan kunnen ook andere regie op gegevensdiensten hier gebruik van maken.

Leveranciers van regie op gegevensdiensten wachten niet totdat de overheid beleid heeft ontwikkeld ten aanzien van regie op gegevens. Enkele leveranciers van regie op gegevensdiensten verzamelen op dit moment al gegevens voor hun klanten bij (overheids-)bronnen, met behulp van zogenaamde 'scraping-

¹³ VVD, CDA, D66 & ChristenUnie (2017), *Vertrouwen in de toekomst. Regeerakkoord 2017-2021*.

¹⁴ Zie <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/nldigibeter/>.

¹⁵ Zie bv. Kamerstukken II (2019-2020), 32 761 nr. 147.

¹⁶ Common Ground is een hervorming van de gemeentelijke informatievoorziening, door op een andere manier om te gaan met gegevens. Door data los te koppelen van werkprocessen en applicaties. Door data bij de bron te bevragen in plaats van ze te kopiëren en op te slaan. Zie: <https://www.commonground.nl/>.

¹⁷ Zie https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/european-digital-identity_en.

¹⁸ Zie bv. Kamerstukken II (2019-2020), 32 761 nr. 147 of VNG Realisatie (2019), *Regie op gegevens t.b.v. schuldhulpverlening. Eerste ervaringen tools & apps*.

technologie'¹⁹. Omdat in dit geval geen afspraken bestaan tussen de gegevenshouder en de leveranciers van regie op gegevensdiensten, is dit een suboptimale oplossing voor alle partijen. Met name voor de burger geldt er geen borging is dat alleen de benodigde informatie wordt opgehaald, of dat de gegevens niet worden aangepast of bewerkt. Het vergaren van gegevens middels scraping, vindt vaak plaats wanneer de gegevenshouder deze niet op een gestructureerde manier aanbiedt, zoals met een API.

2.3.4.2 *Blauwe Knop in het schuldenlandschap*

In het schuldendomein werkt de Blauwe Knop aan concrete oplossingen voor het inzien en delen van schuldgegevens. Ook in het schuldendomein zijn er vele initiatieven (uiteenlopend van wetgeving²⁰ tot pilots en projecten) om de klantreis en de uitvoering van de hulp bij schulden te verbeteren. Aan de hand van zogenaamde Service Blueprints²¹ is de gemeentelijke dienstverlening in het schuldendomein geanalyseerd. Dit heeft geleid tot een zogeheten Masterklantreis, waarin ook alle producten en projecten zijn geplott.²² Voor de Blauwe Knop is in dat speelveld een rol voorzien in de fasen 'bewustwording', 'op orde komen' en 'plan maken'.

De Blauwe Knop is ook een aanvulling op bijvoorbeeld een initiatief als het Schuldenknooppunt. Het Schuldenknooppunt is een centrale digitale voorziening voor gestandaardiseerd berichtenverkeer tussen schuldhelpverleners en schuldeisers.²³ De Blauwe Knop vormt een aanvulling op het Schuldenknooppunt door informatie over schulden²⁴ ook te verstrekken aan de burger én zo ook toegevoegde waarde te bieden in situaties waarbij er nog geen schuldhelpverlener in beeld is.

¹⁹ <https://nl.wikipedia.org/wiki/Scrapen>

²⁰ Op 1 januari 2021 is de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs) gewijzigd en is de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet ingegaan. Met de wijziging van de Wgs heeft de schuldhelpverlener een wettelijke doelbinding gekregen voor het verwerken van informatie voor het plan van aanpak voor de schuldhelpverlening. Op dit moment is er overigens nog geen adequate ICT-infrastructuur voor het verzamelen van al de relevante informatie door de schuldhelpverlener voor het plan van aanpak.

²¹ Een Service Blueprint is een visualisatie van het complete dienstverleningsproces, vanuit het perspectief van de klant. Naast de klantreis, brengt het in kaart welke interne activiteiten, processen en systemen nodig zijn om de gewenste klantervaring te bieden.

²² Deze Masterklantreis is te vinden op https://miro.com/app/board/o9J_IVN-YJY/.

²³ Zie <https://www.nvbk.nl/thema/schuldenknooppunt>.

²⁴ Qua informatiemodel en definities wordt uiteraard aangesloten bij het informatiemodel en de definities van het Schuldenknooppunt.

3 Het project De Blauwe Knop

In dit hoofdstuk beschrijven we het project en de doelstellingen van het project.

3.1 Start van het project

Op basis van de aanleidingen die zijn vermeld in hoofdstuk 2, is door DUO en VNG Realisatie, op initiatief van het Kloosterhoeveberaad en samen met enkele voorlooptpartijen het project De Blauwe Knop gestart. In eerste instantie was de scope de gegevens in het schuldendomein, al snel werd de scope echter uitgebreid tot alle (persoons)gegevens die bij de overheid worden beheerd. De globale opzet van het project was om middels implementatie van verschillende Blauwe Knoppen en gebruik van klikbare demo's, onderzoek te doen naar en ervaring op te doen met de Blauwe Knop in het bijzonder en regie op gegevens in het algemeen. Hierbij kunnen dan randvoorwaarden voor en behoefte aan een Blauwe Knop worden onderzocht, zowel bij organisaties als bij gebruikers. Vervolgens is op basis van die onderzoeken bepaald hoe de ontwikkeling en implementatie van de Blauwe Knop verder kan worden vormgegeven.

In 2020 heeft RDW de rol van DUO als mede-trekker van het project overgenomen.

3.2 Projectdoelstellingen De Blauwe Knop

Het project De Blauwe Knop is in het kader van de klantreis 'ik heb schulden' gestart in het schuldendomein, maar beperkt zich niet tot alleen dit domein. Omdat snel duidelijk werd, dat het initiatief van de Blauwe Knop een aanzienlijke bijdrage kon leveren aan de ontwikkeling van (beelden rond) regie op gegevens in het algemeen, is het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in beeld gekomen als opdrachtgever. De Directie Digitale Overheid van het ministerie is sinds 2019 de opdrachtgever van het project.

3.2.1 Hoofddoelstellingen

Doelen van het project zijn om de opdrachtgever één of meer praktische/concrete uitwerkingen van regie op gegevens te bieden en om waardevolle inzichten en ervaringen te bieden rond het onderwerp regie op gegevens. Deze inzichten en ervaringen bieden de opdrachtgever een beeld van de manier waarop regie op gegevens kan worden ingezet ten behoeve van inwoners van Nederland. De wijze waarop deze inzichten en ervaringen kunnen worden verkregen, is door de ontwikkeling en implementaties van de Blauwe Knop. Bij deze implementaties is in het bijzonder aandacht geweest voor gebruikservaringen van burgers en ervaringen van overheidsorganisaties om de gegevens te ontsluiten richting de burger ten behoeve van regie op gegevens.

De impact van de concrete implementatie van de Blauwe Knop kan in het project worden gezien als een doelstelling op zich. Implementaties worden niet louter gedaan om ervaring op te doen met regie op gegevens, maar bieden organisaties en eindgebruikers ook direct voordelen.

Een belangrijk onderdeel van het project was het zoveel mogelijk betrekken van de doelgroep van de Blauwe Knop, zowel burgers als organisaties. Dit heeft geleid tot demo's, onderzoeken en toetsing van concepten bij burgers en zowel publieke als private organisaties.

3.2.2 Doelstellingen op het gebied van realisatie

Het doel is gesteld om aan het einde van het project, de volgende doelstellingen te hebben behaald, onderverdeeld naar de verschijningsvormen van de Blauwe Knop.

Blauwe Knop Basis:

Implementatie van de Blauwe Knop Basis bij vijf gemeenten en bij vijf uitvoeringsorganisaties of relevante overheidsorganisaties.

Blauwe Knop Centraal:

Eén implementatie van een productiewaardig protocol (en bijbehorende app als 'bewijslast') voor geaggregeerd schuldenoverzicht in een proeftuin²⁵ met drie aangesloten organisaties.

Blauwe Knop Plus:

Eén implementatie van de Blauwe Knop Plus, waarbij informatie wordt uitgewisseld tussen minimaal twee partijen, onder regie van de burger.

De volgende tabel toont per soort knop in welke mate de doelstellingen zijn behaald.

| | Doelstelling | Realisatie | Doel behaald? |
|-----------------|---|---|---|
| Basis | Implementatie bij 5 gemeenten en 5 uitvoeringsorganisaties | Geïmplementeerd bij (gemeenten) Boxtel, Sint-Michielsgestel, Tholen en Tilburg en (uitvoeringsorganisaties) CAK en RDW ²⁶ . Gepland voor 2022: SVB. | Ja, deels (6 van de 10 geïmplementeerd, 1 gepland voor 2022) |
| Centraal | Eén implementatie van een productiewaardig protocol app voor schuldenoverzicht in een proeftuin met 3 aangesloten organisaties. | Protocol en app zijn opgeleverd in de proeftuin, 3 aangesloten: gemeenten Boxtel, Sint-Michielsgestel en Tholen. | Ja |
| Plus | Eén implementatie van de Blauwe Knop Plus. | Implementatie Blauwe Knop Plus bij RDW, met de IkCheck! app | Ja |

In het volgende hoofdstuk worden de resultaten van het project gedetailleerder beschreven, waarna in hoofdstuk 5 wordt ingegaan op de opgedane ervaringen en inzichten.

²⁵ Onder een proeftuin verstaan we een omgeving, waarin een werkend prototype van een applicatie wordt ontwikkeld en beproefd.

²⁶ Ook DUO heeft een Blauwe Knop Basis geïmplementeerd op de website, maar bij het terugtreden uit het project in 2020 is deze toepassing niet meer beschikbaar.

4 Resultaten van het project

Tijdens het project De Blauwe Knop is een de verscheidenheid aan activiteiten ondernomen. In de volgende paragrafen worden de belangrijkste resultaten en lessen van het project gepresenteerd. Hierbij is een onderscheid gemaakt tussen de drie huidige verschijningsvormen van de Blauwe Knop. Er wordt daarnaast specifiek stilgestaan bij de implementaties van de Blauwe Knop, de Blauwe Knop toolkits, gebruikersonderzoeken, de proeftuin van de Blauwe Knop Centraal, draagvlakonderzoeken en de opschalingsanalyse. Dit rapportonderdeel wordt afgesloten met een meer generieke beschrijving van de algemene lessen.

4.1.1 Toepassingen van de Blauwe Knop

Tijdens het project zijn er op verschillende plekken toepassingen geïmplementeerd, met het beeldmerk van de Blauwe Knop. Onderstaande tabel laat zien welke organisaties samen met het projectteam een Blauwe Knop hebben geïmplementeerd.

| Organisatie | Vorm | Omschrijving |
|------------------------------|-------|--|
| Gemeente Boxtel | Basis | Download van schuldenoverzicht bij de gemeente |
| Gemeente Sint-Michielsgestel | Basis | Download van schuldenoverzicht bij de gemeente |
| Gemeente Tholen | Basis | Download van schuldenoverzicht bij de gemeente |
| Gemeente Tilburg | Basis | Download van schuldenoverzicht bij de gemeente |
| CAK | Basis | Download van achterstanden in betaling eigen risico WLZ |
| RDW | Basis | Download van rijbewijs-, vaar- en voertuiggegevens |
| RDW | Plus | Delen van inzagegegevens in het rijbewijsregister aan app IkCheck! |

Naast de concrete implementaties uit bovenstaande tabel, is als toepassing van de Blauwe Knop Centraal een protocol en bijbehorende app ontwikkeld, die de burger op het eigen mobiele device een geaggregeerd overzicht toont van de schulden van de burger bij alle (aangesloten) overheidsorganisaties. Deze toepassing is niet geïmplementeerd bij een of meerdere organisaties, maar in een proeftuinomgeving opgeleverd als volledig functionerend prototype.

4.1.1.1 Blauwe Knop Basis



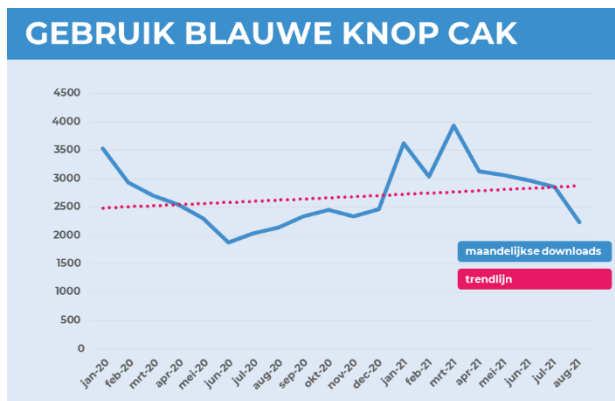
Figuur 4 Blauwe Knop in Nederland

Op een aantal websites van overheidsorganisaties is de Blauwe Knop Basis geïmplementeerd, om ervaring op te doen met implementeren van deze (download-)variant. Bij elk van die toepassingen kan de burger een deel van de gegevens downloaden, die de betreffende organisatie over hem/haar in beheer heeft. De gebruiker logt in met DigiD op de omgeving van de organisatie. Dat kan op een mijn-domein zijn (een persoonlijke omgeving voor een burger, zoals MijnRDW of Mijn Amsterdam), maar ook op een separate omgeving, specifiek ingericht voor de Blauwe Knop. Het beeldmerk wordt daarbij al vroeg in de klantreis getoond.

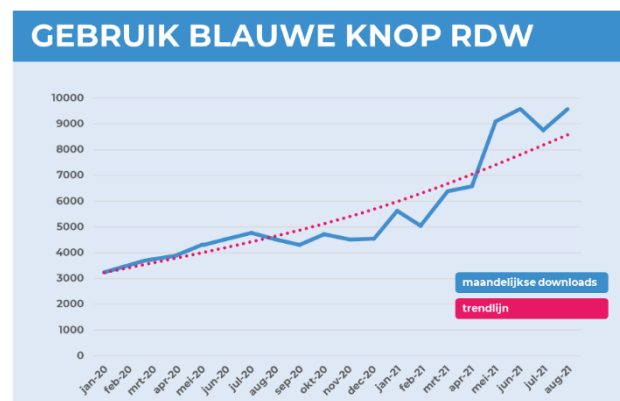
Na het inloggen komt de gebruiker op een pagina terecht, waar het overzicht van de gegevens wordt getoond. De gebruiker wordt op een aantal relevante zaken gewezen, die betrekking hebben op het downloaden van de gegevens en die bijdragen aan het bewust handelen van de gebruiker in dit proces van downloaden. De gebruiker geeft aan deze informatie tot zich te hebben genomen. Nadat dit is gebeurd, kan de gebruiker de download starten. Er wordt dan een gewaarmerkte pdf gedownload, die de gebruiker naar eigen inzicht kan inzetten. In sommige gevallen is het mogelijk een xml-bestand te downloaden.

Bij RDW en CAK is voor Blauwe Knop Basis het aantal downloads in de afgelopen periode gemeten (de aantallen downloads over de afgelopen periode zijn weergegeven in onderstaande tabellen). Meer statistieken zijn in te zien in Bijlage 3.

Gebruikscijfers Blauwe Knop Basis



Figuur 5 Downloads Blauwe Knop Basis CAK



Figuur 6 Downloads Blauwe Knop Basis RDW

De roze trendlijn laat een stijgende trend te zien in het gebruik van de Blauwe Knop Basis van deze organisaties.

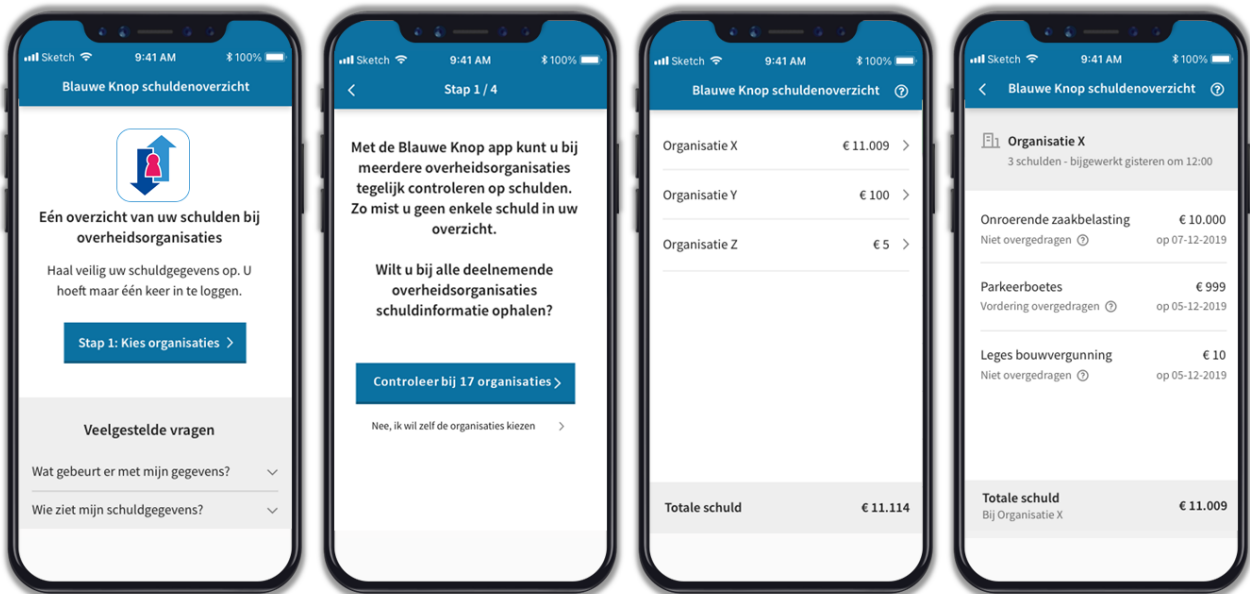
Bij de gemeenten waar de Blauwe Knop is geïmplementeerd zijn om diverse redenen geen gebruikscijfers voorhanden, waaruit kan worden opgemaakt hoe deze gebruikt worden. Deels komt dit door de korte periode waarin de Blauwe Knop is ingezet, waardoor geen trend is te definiëren, en deels door de praktische bruikbaarheid van statistieken die wel voorhanden zijn.

De inspanningen en kosten voor de verschillende implementaties van de Blauwe Knop Basis varieerden per organisatie. Zo hadden de gemeenten Boxtel en Sint-Michielsgestel al een toepassing geïmplementeerd die gegevens voor een schuldenoverzicht in de backofficesystemen verzamelde. De gemeente Tilburg maakt gebruik van een door de leverancier aangeboden API, terwijl de gemeente Tholen middels een integrator de Blauwe Knop aanbiedt in het zaakstelsel. Deze drie implementaties geven het beeld, dat er in de huidige situatie redelijk wat inspanningen nodig zijn om data uit de systemen van de gemeenten te vergaren en op basis hiervan één gegevensset samen te stellen (voor de burger). Bij de implementaties bij RDW en CAK speelde dat in mindere mate.

De implementaties bij de gemeenten hebben waardevolle inzichten opgeleverd, zie hiervoor paragraaf 5.1.1.3. Hier vind je ook inzichten terug, in de ervaringen van gebruikers met de Blauwe Knop Basis.

4.1.1.2 Blauwe Knop Centraal

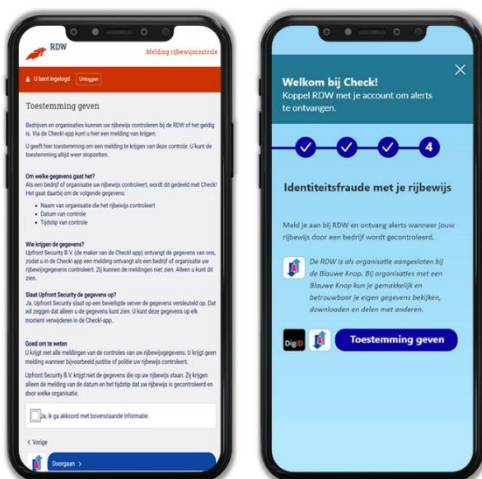
Bij de Blauwe Knop Centraal wordt informatie uit minimaal twee bronnen (gegevenshouders) naar één geauthentiseerd overzicht voor de burger ontsloten. De toepassing die is ontwikkeld toont een burger een geaggregeerd overzicht van zijn of haar schulden bij alle aangesloten overheidsorganisaties. De reden dat is gekozen voor dit domein is de concrete behoefte aan het eenvoudig ontsluiten van schuldeninformatie en de grote maatschappelijke waarde van een oplossing die dit mogelijk maakt. Doel van de toepassing is om met zo min mogelijk handelingen, op een veilige en betrouwbare wijze iemand een overzicht te bieden van alle schulden die hij of zij heeft bij de overheid. Middels het gebruikte protocol hoeft er slechts eenmaal te worden ingelogd (met DigiD).



Figuur 7 Voorbeelden schermen schuldenapp

De App en het protocol zijn ontwikkeld op basis van gesprekken met professionals en ervaringen die eerder zijn opgehaald met de Blauwe Knop Basis (in het schuldendomein) en een demo van de schuldenapp. De gebruikte dataset is samen met professionals uit het schuldendomein en systeemspecialisten gedefinieerd. Op deze wijze bevat de dataset die gegevens, die bij de intake van de schuldhulpverlening noodzakelijk zijn voor burger en professional, en die de burger zelf ook voldoende inzicht verschaffen in zijn schuldpositie bij de overheid. Bij de ontwikkeling is uitgegaan van de informatiearchitectuur- en realisatieprincipes van Common Ground²⁷.

Het eindresultaat is een werkende, productiewaardige versie van het protocol en de app, in een proeftuinomgeving. Ook is er een software development kit opgeleverd voor de partijen die aansluiten op protocol en app.



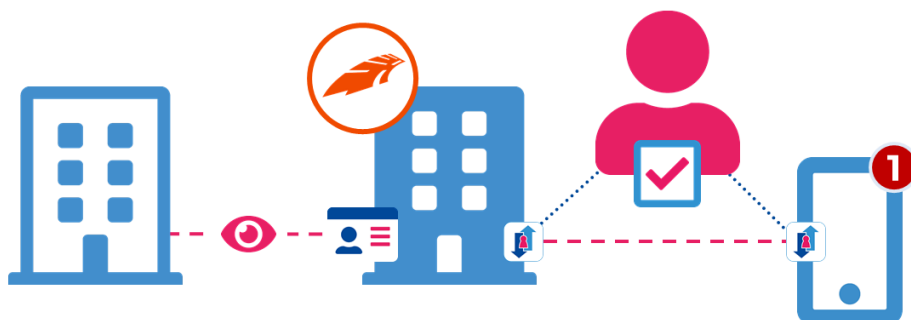
Figuur 8 Schermen IkCheck app

4.1.1.3 Blauwe Knop Plus

Bij RDW is een Blauwe Knop Plus geïmplementeerd. Het is een toepassing waarbij een gebruiker via de MijnRDW-omgeving de RDW toestemming geeft om gegevens over de inzage in het rijbewijsregister te delen met een derde partij. Deze (private) partij geeft een gebruiker in een app met de naam IkCheck een melding, van een dergelijke inzage in het rijbewijsregister. De app is door de gebruiker geïnstalleerd op zijn of haar mobiele device. Er worden alleen gegevens over de inzage gedeeld, geen gegevens uit het rijbewijsregister zelf. Er wordt getoond welke organisatie op welk moment het rijbewijs heeft geraadpleegd en met welke reden.

²⁷ Code en documenten zijn beschikbaar op GitLab.

Bij aanvang van gebruik van de app wordt aan RDW door de gebruiker toestemming verleend om de betreffende gegevens te delen. De toestemming geldt tot wederopzegging. In de MijnRDW-omgeving waar de toestemming wordt verleend en vastgelegd, kan deze door de gebruiker weer worden ingetrokken.



Figuur 9 Blauwe Knop Plus casus RDW

Middels een enquête is onder een eerste groep gebruikers gevraagd naar hun ervaringen. Deze ervaringen en de bijbehorende lessen, zijn opgetekend in paragraaf 5.1.1.1.

4.1.2 Blauwe Knop Toolkit

Voor elk van de verschijningsvormen van de Blauwe Knop (Basis, Centraal en Plus) is een toolkit ontwikkeld. De toolkit bevat hulpmiddelen voor organisaties die de Blauwe Knop willen implementeren.

4.1.2.1 Blauwe Knop Basis Toolkit

De toolkit van de Blauwe Knop Basis bevat hulpmiddelen voor organisaties om de Blauwe Knop Basis te implementeren op hun omgeving, zoals een implementatieplan, voorbeelden van implementaties (grafisch en output), het beeldmerk en een functioneel kader voor de Blauwe Knop Basis. Onderstaande afbeelding toont de inhoud van de toolkit. In Bijlage 7 is de volledige inhoud van de toolkit beschreven.



- | | |
|---|-----------------------------------|
| 1 Generieke content | 6 Output |
| 2 Beeldmerk | 7 Checklist implementatie |
| 3 Online klantreis – Voorbeelden | 8 Functionele beschrijving |
| 4 Architectuur | 9 Implementatieplan |
| 5 Code | |

Figuur 10 Inhoud Blauwe Knop Basis Toolkit

Het kaderdocument, beschikbaar onder 'Architectuur', beschrijft de architectuurkaders voor de Blauwe Knop, en biedt twee basispatronen voor implementatie van een oplossing voor het verkrijgen van gegevens onder regie van de burger met de Blauwe Knop. Deze kaders en patronen zijn beschreven op het niveau van de bedrijfsarchitectuur²⁸. Het document is gedurende het project telkens verrijkt met inzichten die zijn opgedaan bij de verschillende implementaties. Implementerende organisaties bepalen zelf hoe zij de in het kaderdocument beschreven bedrijfsfuncties en processen binnen hun eigen applicatiearchitectuur inpassen. Belangrijk zijn ook de principes van de Blauwe Knop die zijn beschreven in het document. Om de betrouwbaarheid van de Blauwe Knop te waarborgen, moeten gegevensleverende en -ontvangende organisaties deze uitgangspunten respecteren. Het kaderdocument van de Blauwe Knop is in lijn met het document 'Referentiearchitectuur Regie op Gegevens'.

²⁸ Voor een vertaling naar een applicatiearchitectuur is vanwege de veelheid van potentieel implementerende organisaties en de uiteenlopende inrichting van hun applicatielandschappen geen eenduidige uitwerking te geven.

De Blauwe Knop Basis Toolkit wordt aangeboden op www.blauweknop.nl en is openbaar beschikbaar. De toolkit kan worden gebruikt voor de Blauwe Knop Basis in alle domeinen. Omdat de eerste implementaties zijn uitgevoerd in het schuldendomein, is voor dit domein specifieke informatie beschikbaar, zoals de minimale dataset en de bijbehorende service beschrijving van de API.

4.1.2.2 *Blauwe Knop Centraal Toolkit*

In de toolkit van de Blauwe Knop Centraal²⁹ is de documentatie opgenomen die een organisatie nodig heeft, om aan te sluiten op de schuldenapp van de Blauwe Knop. Op basis hiervan kan schuldinformatie naar het geaggregeerde overzicht in de app worden ontsloten. Omdat de toolkit concrete 'gereedschappen' dient te bevatten, is gekozen om deze te beperken tot het domein waarin een toepassing is ontwikkeld. Er is dientengevolge geen generieke informatie over de Blauwe Knop Centraal beschikbaar.

Daarnaast bevat de toolkit een (verwijzing naar) de software development kit voor organisaties die willen aansluiten. Deze bevat een implementatie van het koppelvlak, die de data ontsluit naar de app, middels het daarvoor ontwikkelde protocol. Ook bevat de toolkit een verwijzing naar de GitLab-omgeving waar alle code en overige relevante informatie over protocol en app zijn te vinden.

4.1.2.3 *Blauwe Knop Plus Toolkit*

De Blauwe Knop Plus Toolkit betreft een verzameling van hulpmiddelen voor implementatie van de Blauwe Knop bij toepassingen waarbij burgers gegevens direct vanuit de bron delen met andere organisaties. De toolkit bevat een beschrijving van het huidige implementatie van de Blauwe Knop Plus bij RDW, een aanzet tot een checklist voor implementerende organisaties en het kaderdocument Blauwe Knop. Aangezien de Blauwe Knop Plus Toolkit nog niet volledig is, is deze niet gepubliceerd, maar behoort tot de projectdocumentatie die zal worden overgedragen na afloop van het project.

²⁹ De Blauwe Knop Centraal Toolkit is te vinden op <https://blauweknop.app/>

5 Ervaringen en inzichten

De verschillende implementaties van de Blauwe Knop, zoals die in de voorgaande paragraaf zijn beschreven, hebben ervaringen en inzichten opgeleverd die in deze paragraaf zijn opgetekend. Ook worden de bevindingen uit verschillende onderzoeken beschreven.

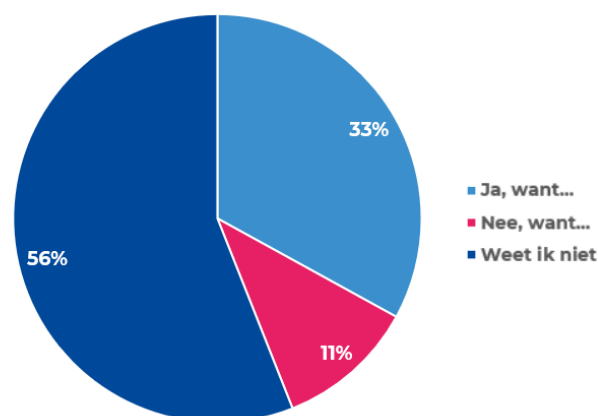
5.1.1 Blauwe Knop Basis

5.1.1.1 Ervaringen van gebruikers met de Blauwe Knop Basis bij RDW

Gebruikers van de Blauwe Knop Basis bij RDW is in een online enquête gevraagd naar hun ervaring met de Blauwe Knop Basis. De bevindingen geven we hier beknopt weer.

Een grote meerderheid van de participanten (75%) vond het eenvoudig om met de Blauwe Knop de gegevens bij RDW te downloaden. Participanten gaven aan de gegevens met name te gebruiken voor de eigen administratie (61%), als bewijs om aan te tonen dat een voertuig op hun naam staat (17%) of als bewijs om aan te tonen in welke categorieën zij een rijbewijs bezitten (7%). Bijna tweederde van de participanten (66%) gaf aan dat zij het handig zouden vinden, om op een vergelijkbare manier ook op andere plekken bij de overheid persoonlijke gegevens te kunnen downloaden.

Wanneer er wordt gevraagd naar de bereidheid om (in de toekomst) gegevens te delen met andere organisaties, gaf 33% aan dat zij dat wel willen, bijvoorbeeld omdat dit handig is of omdat zij dan zeker weten de juiste gegevens te delen. Van de participanten gaf 11% aan dat niet te willen, vaak met als reden dat zij zelf de controle of het overzicht willen houden. De meeste participanten (56%) gaven aan het niet te weten. De resultaten van dit onderdeel gaven het projectteam aanleiding om het onderdeel wat verder uit te diepen in een tweede enquête.

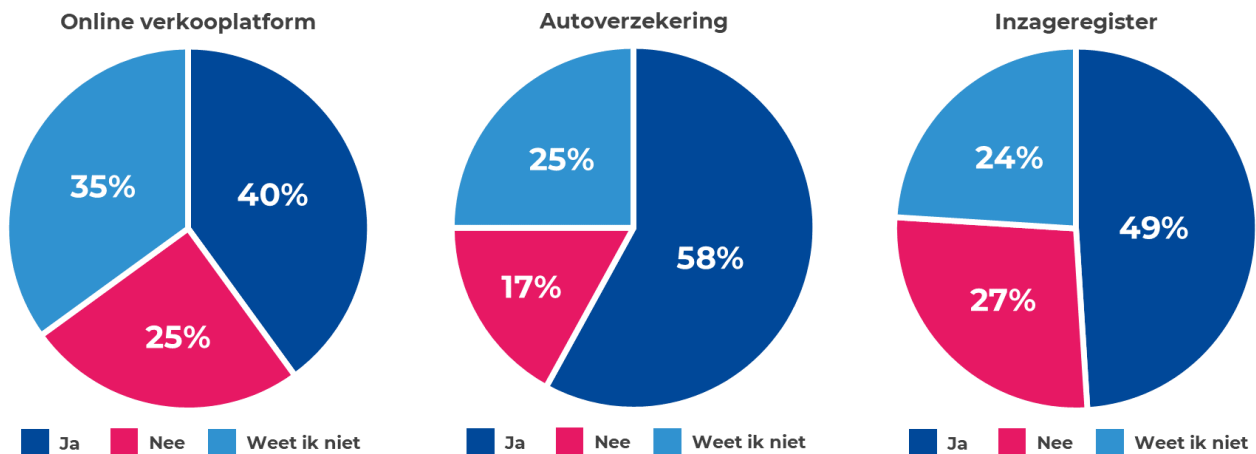


Figuur 11 Bereidheid om gegevens te delen met andere organisaties

In deze tweede enquête is mensen gevraagd naar de bereidheid omtrent het delen van gegevens die bij RDW staan. De drie cases die hier worden vermeld zijn:

- Het delen van kilometerstand op een online platform, bij verkoop van de (eigen) auto.
- Het delen van voertuiggegevens ten behoeve van het afsluiten van een autoverzekering.
- Het delen van gegevens uit het inzageregister, om melding te krijgen wanneer organisaties inzage hebben gekregen in de rijbewijsgegevens van de persoon.

Over het algemeen is de bereidheid tot het delen van deze gegevens te delen op basis van deze enquête relatief hoog. Per casus is die weergegeven in onderstaande afbeelding.



Figuur 12 Bereidheid respondenten delen RDW-gegevens

De voornaamste bevinding uit de enquête is de volgende. Er worden casussen gepresenteerd die in de ogen van de initiatiefnemers van de Blauwe Knop de burger meer regie over zijn of haar gegevens geven. Er is echter een deel van de participanten dat aangeeft gegevens niet te willen delen, met redenen die wijzen op het feit dat zij dan het gevoel hebben juist de controle niet te hebben (“Ik heb dan voor mijn gevoel niet de controle over welke gegevens van mij gedeeld worden” of “Ik zoek liever zelf uit wat ik deel en hoe ik die gegevens dan deel met een organisatie”). Goede communicatie over de toepassing en op welke wijze deze bijdraagt aan de regie van de burger, is dan ook van groot belang. Hierbij moet eveneens worden aangegeven dat er alternatieven zijn, de toepassing is niet de enige manier om de gegevens te delen.

De gedetailleerde resultaten van deze enquêtes vind je in Bijlage 5.

5.1.1.2 Ervaringen van gebruikers met de Blauwe Knop Basis gemeente Tilburg

De gemeente Tilburg heeft de Blauwe Knop Basis geïmplementeerd op haar website, op de pagina Mijn gemeente. Hiermee wordt burgers een overzicht geboden van de schulden die zij hebben bij de gemeente Tilburg, op het gebied van de ‘bijstand: onder meer de Participatiewet, BBZ en de leenbijstand. In eerste instantie is de toepassing beschikbaar gesteld voor een beperkte groep gebruikers. Deze gebruikers werden uitgenodigd op het stadskantoor, om daar in een setting samen met een hulpverlener, gebruik te maken van de voorziening. De gebruiker liep wel zelf door het online proces. Dit was een vergelijkbare setting als die van de gebruikersonderzoeken (zie paragraaf 5.1.4). De hulpverlener kon direct de ervaring, vragen en opmerkingen optekenen van de gebruiker.

De resultaten van de proef waren over het algemeen positief. Gebruikers gaven aan dat een voorziening als deze hen helpt bij het creëren van inzicht in hun situatie. Op basis van die bevindingen is de gemeente Tilburg voornemens om de Blauwe Knop beschikbaar te stellen voor al haar inwoners. Na een jaar wordt bepaald of de gegevensset die wordt aangeboden, wordt gehandhaafd en wordt uitgebreid met meer (of alle) schulden.

5.1.1.3 Lessen uit implementaties van de Blauwe Knop Basis

De implementaties van de Blauwe Knop Basis hadden als doel om ervaring op te doen met de invoering van een Blauwe Knop voor overheidsorganisaties. Die ervaringen leiden tot inzichten die kunnen worden gebruikt bij de verdere opschaling en ontwerp van een stelsel.

Bij de gemeenten Boxtel, Sint-Michielsgestel, Tholen en Tilburg en bij de uitvoeringsorganisaties CAK en RDW zijn basisknoppen geïmplementeerd. De voornaamste inzichten die deze implementaties hebben opgeleverd zijn de volgende.

- Implementaties wedijveren in veel gevallen met trajecten, die vanwege uiteenlopende redenen (bijv. wet- en regelgeving of bestuurlijke prioriteit), meer prioriteit krijgen. Het vrijblijvend karakter van de implementatie komt de doorlooptijd niet ten goede.
- Applicaties waarin gegevens zijn opgeslagen die organisaties onder de vlag van de Blauwe Knop beschikbaar willen stellen zijn in veel gevallen niet ontworpen voor het gebruik van die gegevens buiten de applicatie zelf. Bovendien vereist het leveren van een waardevolle set gegevens met de Blauwe Knop vaak dat gegevens uit meerdere applicaties – van mogelijk verschillende leveranciers – gecombineerd worden. Ten slotte zijn bijvoorbeeld voor het leveren van schuldgegevens nog geen algemeen geaccepteerde (gegevens)standaarden beschikbaar. Dit betekent implementerende organisaties voor het aanbieden van de Blauwe Knop verschillende (maatwerk)koppelingen tussen systemen moeten worden aangelegd. Dit is zeer bewerkelijk.³⁰
- Niet voor iedere casus is een (kwantitatieve) business case te maken die voldoende ‘oplevert’. In veel gevallen die worden voorzien, vallen de baten bij een andere partij (gegevensvrager of burger) dan de bronorganisatie (gegevenshouder).
- Communicatie over de Blauwe Knop naar (potentiële) gebruikers is in bepaalde cases van groot belang voor het (grootschalig) gebruik van de voorziening. De gebruiker moet weten van het bestaan van de dienst of voorziening. Bovendien wordt de voorziening niet vanzelf gevonden op de omgeving van de betreffende organisatie.
- Communicatie van concept en richtlijnen naar implementerende organisaties is van belang voor het voorkomen van mispercepties over (de werking van) de Blauwe Knop.
- Het aantal bindende richtlijnen (afspraken voor gebruik van het beeldmerk) voor implementatie van de Blauwe Knop Basis dient beperkt te worden tot de minimaal benodigde, om het gewenste doel te bereiken. Een overmaat van (onnodig) bindende richtlijnen staat implementatie, of zelfs de overweging tot implementatie in de weg. Er dient dan ook onderscheid te worden gemaakt tussen enerzijds bindende richtlijnen en anderzijds handreikingen voor zo optimaal mogelijk gebruik door de burger. Op die manier is er voor organisaties ruimte om de Blauwe Knop in te passen in de eigen omgeving, zonder afbreuk te doen aan de eigen richtlijnen.

5.1.2 Blauwe Knop Centraal

5.1.2.1 *Ervaringen van gebruikers met de schuldenapp Blauwe Knop Centraal*

Het gebruikersonderzoek naar ervaringen met de Blauwe Knop schuldenapp (Blauwe Knop Centraal), kende de volgende doelstellingen:

- Inzicht krijgen in de beleving van de interface, navigatie en worden beleefd bij eindgebruikers van de schuldenapp. Met name wordt getoetst of het doel, de werking van de app (mentale model), de structuur en het nut van de app duidelijk is en of de app bijdraagt aan de zelfredzaamheid van de gebruiker.
- Toetsen met schuldhulpverleners in hoeverre (de output van) de schuldenapp bruikbaar is, voldoende aansluit bij de intake van schuldhulpverlening, past bij de behoefte van cliënten en inzetbaar is bij preventie.

³⁰ Dit blijkt ook uit de opschalingsanalyse voor gemeenten; beschreven in paragraaf 5.1.6.

Het onderzoek is uitgevoerd met de proeftuinversie van de app door InnoValor³¹. Zij hebben 15 personen geïnterviewd. De opzet van het onderzoek is vergelijkbaar met die van de gebruikersonderzoeken. Deze opzet wordt beschreven in paragraaf 5.1.4.

Alhoewel het hier een specifieke toepassing betreft, kan worden gesteld dat enkele van de bevindingen tevens iets zeggen over de Blauwe Knop Centraal. De eerste reactie van zowel gebruikers als hulpverleners na het doorlopen van de applicatie is positief. Deze toepassing zorgt voor een substantiële verkorting van de doorlooptijd van het verzamelen van de schulden bij de overheid, ongeacht waarvoor dit overzicht nodig is. De ervaringsdeskundigen onder gebruikers geven aan dat het huidige proces erg complex is, en dat deze toepassing het geheel in grote mate vergemakkelijkt. Het feit dat uit bronnen bij meerdere gegevenshouders één compleet en actueel overzicht wordt aangeboden, wordt als zeer waardevol gezien. Er wordt door zowel gebruikers als professionals aangegeven, dat hier en daar de teksten en deels ook de navigatie nog een stapje eenvoudiger mogen. Ook verdient de toepassing van de rol van registrar extra aandacht. Er worden door de onderzoekers (en een team van UX-experts) enkele suggesties gedaan, voor aanpassingen in de gebruikersinterface die daarbij kunnen helpen.

De algemene conclusie is dat de toepassing het proces van het maken van een overzicht van alle schulden aanzienlijk vereenvoudigt. Zowel in het proces van de intake van de schuldhulpverlening als voor het verkrijgen van eigen inzicht in de schuldsituatie bij de overheid heeft dit meerwaarde.

Het volledige rapport van het onderzoek met gebruikers van de schulden app Blauwe Knop Centraal, is te vinden op www.blauweknop.nl, onder het kopje Rapportage.

5.1.2.2 Lessen o.b.v. de proeftuin Blauwe Knop Centraal

Dit onderdeel van het project heeft geleerd dat een toepassing die het mogelijk maakt om data uit verschillende bronnen, in één geauthentiseerd overzicht te tonen, mensen kan ontzorgen. Het op een eenvoudige manier verkrijgen van eigen inzicht wordt heel erg op prijs gesteld. In ieder geval in het schuldendomein verkort dit daarnaast de doorlooptijd van het proces om (voor welk doel dan ook) inzicht te krijgen in de schulden bij de overheid.

Het programma 'Clustering rijksincasso' heeft aangegeven deze oplossing te willen implementeren om zo invulling te geven aan een onderdeel van het programma: het geven van eigen inzicht aan burgers. In 2022 zal een start worden gemaakt met de (door-)ontwikkeling en operationalisering van de app, waarmee de deelnemende uitvoeringsorganisaties (RVO, UWV, CAK en CJIB, aangevuld Belastingdienst en SVB) gegevens inzichtelijk willen maken in één geaggregeerd overzicht.

Ook voor andere domeinen (zoals zorg, maar ook werk en inkomen) lijkt toepassing van de Blauwe Knop Centraal, met andere gegevens mensen te kunnen helpen.

Bovendien toont de implementatie van een toepassing als deze aan, dat het ontsluiten van gegevens naar de burger relatief eenvoudig is, wanneer de informatiehuishouding op orde is.

5.1.3 Blauwe Knop Plus

5.1.3.1 Ervaringen van gebruikers met de Blauwe Knop Plus RDW

Er is een onderzoek gestart naar ervaringen van gebruikers van de app IkCheck, en het proces van toestemming geven op MijnRDW. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de ontwikkelaar van de app, Upfront Security. Bij het publiceren van dit rapport, zijn de resultaten van dit onderzoek nog niet bekend. Te zijner tijd worden de resultaten gepubliceerd op www.blauweknop.nl.

³¹ Zie De Jong, Rikken en Kosman, UX onderzoek Blauwe Knop Schuldenapp (2021)

5.1.3.2 *Lessen o.b.v. implementatie van de Blauwe Knop Plus*

Het stramien voor het toestemming geven aan de RDW voor het doorleveren van de gegevens aan de app-leverancier is getoetst in de praktijk als onderdeel van een eerste gebruikersonderzoek onder ‘friends & family’. De uitkomsten van die toets zijn te lezen in de voorgaande paragraaf 5.1.2.

Dit onderdeel van het project heeft geleerd dat een toepassing als deze waarbij toestemming een belangrijke rol speelt, veel toelichting vergt. Er is bij de organisatie die dit proces implementeert veel kennis nodig over hoe je een proces inricht voor het geven, registreren, inzien en kunnen intrekken van de toestemming. Hoe zorg je dat je alle relevante informatie meegeeft aan de burger, maar op een behapbare manier? Hoe richt je de stappen in zonder dat het te ingewikkeld wordt? Heb je processen of diensten ingericht waarmee je de burger eenvoudig weer inzage biedt in waarvoor hij toestemming heeft gegeven? En kan hij het ook eenvoudig weer ongedaan maken? Dit zijn eigenlijk allemaal nieuwe vragen, die nu nog niet centraal en uniform beantwoord kunnen worden. Er zijn nog weinig voorbeelden of referentie-implementaties, laat staan standaarden. Dit vraagt van organisaties een mix van kennis op het vlak van UX, usability, privacyaspecten, AVG en Regie op Gegevens. Deze kennis is vaak verspreid binnen organisaties aanwezig. Bij vraagstukken als deze samen dienen deze disciplines samen te komen. Een centraal kader, dat voortkomt vanuit bijvoorbeeld een afsprakenstelsel (of beter: een vertrouwensraamwerk³²) kan totstandkoming van een implementatie als deze vereenvoudigen.

5.1.4 Demo's en gebruikersonderzoeken

Zoals eerder in het document aangegeven, is de modus operandi in het project, om het concept en de toepassingen vroegtijdig te toetsen met de (potentiële) gebruikersgroep. Dat gebeurt aan de hand van implementaties, maar ook aan de hand van gebruikersonderzoeken. De voornaamste reden voor deze onderzoeken is het toetsen van de denkrichtingen en oplossingen aan de (potentiële) gebruikersgroep. Op die manier kon tijdig worden bijgestuurd op basis van de resultaten van de groep mensen, die uiteindelijk de Blauwe Knop gaan gebruiken.

In onderstaande paragrafen behandelen we kort de voornaamste gebruikersonderzoeken. Deze onderzoeken hebben als doel om voorafgaand aan een implementatie van een toepassing van de Blauwe Knop, een beeld te krijgen van een of enkele aspecten van de betreffende implementatie in het bijzonder of de Blauwe Knop als concept in het algemeen. Voor de toepassing kan dat gaan om specifieke ontwerpkeuzes en informatie voor de gebruiker. Bij het concept gaat het bijvoorbeeld om het gevoel van zelfredzaamheid of regie dat wordt gecreëerd. Na implementatie van een toepassing zijn in sommige gevallen ook nog de daadwerkelijke gebruikerservaring opgehaald.

Deze onderzoeken kennen over het algemeen een vergelijkbare onderzoeksopzet. Achtereenvolgens bestaat die opzet uit:

1. Invullen van een vragenlijst omtrent de digitale vaardigheden en het bewustzijn omtrent privacy.
2. Gebruikersonderzoek (interview) aan de hand van een klikbare demo, middels het thinking aloud-principe, gevolgd door een verdiepingvragen (interviews) van de onderzoeker op basis van de observaties.
3. Vastleggen van bevindingen en aanbevelingen uit het onderzoek.
4. Doorvoeren van bevindingen in nieuwe versies van (toepassingen van) de Blauwe Knop.

³² In het Ontwerpkader Vertrouwensraamwerk Regie op gegevens 1.3, d.d. 20-09-2021 is aangegeven waarom er in deze gevallen niet sprake is van een afsprakenstelsel, maar van een vertrouwensraamwerk. In dit rapport hanteren we de term ‘vertrouwensraamwerk’ daar waar het de Blauwe Knop of regie op gegevens betreft.

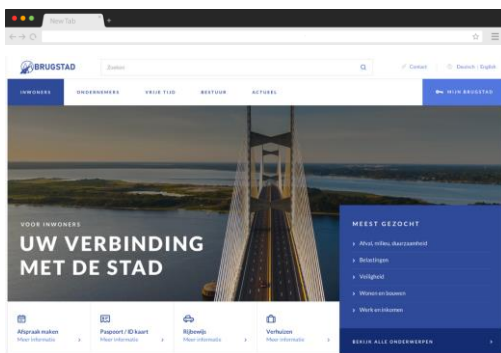


Figuur 13 Opzet gebruikersonderzoeken

De kwalitatieve gebruikersonderzoeken bieden rijke inzichten voor het concept, op basis van de diepte-interviews en observatie-data.

In Bijlage 5 is een uitgebreider overzicht van de bijzonderheden per onderzoek opgenomen. Van elk van de onderzoeken is het rapport en de demo-omgeving (indien van toepassing) beschikbaar op www.blauweknop.nl onder het kopje 'Gebruikersonderzoeken'.

5.1.4.1 Gebruikersevaluatie Blauwe Knop Basis



Figuur 14 Schermafdruk demo Brugstad

De centrale onderzoeksvraag in deze evaluatie was: Hoe ervaren gebruikers de omgang met en het concept van de Blauwe Knop? Om die vraag te beantwoorden is gebruik gemaakt van de implementatie van de Blauwe Knop Basis op de (test-)omgeving van DUO én van een klikbare demo-omgeving van de fictieve gemeente Brugstad. Hier konden deelnemers een overzicht van hun schulden inzien en (gewaarmerkt) downloaden.

Deelnemers aan de studies, onderkenden de toegevoegde waarde van de Blauwe Knop Basis. Ze voelden zich door inzicht in de eigen schuldgegevens meer zelfredzaam. Ze wilden de

Blauwe Knop ook gebruiken voor andere doeleinden in andere domeinen. Het concept Blauwe Knop was duidelijk voor de gebruikers, doordat ze de downloadfunctie makkelijk herkenden. Zij hadden hier ook ervaring mee in andere tools en websites. De huidige vormgeving voldeed, met enkele aanpassingen, voor de doelgroep. Voor die aanpassingen zijn enkele aanbevelingen gedaan.

De resultaten zijn gebruikt bij de verdere doorontwikkeling van het concept en de toepassingen van de Blauwe Knop. De uitkomsten en de reacties bevestigen het nut van de werkwijze, om (nieuwe versies van) concept en toepassingen te toetsen bij de doelgroep.

5.1.4.2 Gebruikersonderzoek Blauwe Knop Plus Use case RDW-Verzrij

In dit onderzoek is een potentiële casus van RDW onderzocht, waarin mensen (een deel van) hun gegevens van RDW kunnen delen met een (fictieve) verzekeringsmaatschappij, met als doel een autoverzekering af te sluiten. Onderzocht is of participanten regie ervaren over hun eigen gegevens door het gebruik van de Blauwe Knop.

De centrale onderzoeksvraag van dit onderzoek was:

Welke ontwerpkeuzes zorgen ervoor dat mensen door middel van de Blauwe Knop Plus snel en makkelijk hun gegevens kunnen delen, terwijl ze zich tegelijkertijd realiseren welk proces ze doorlopen en in hoeverre zij regie op gegevens ervaren?

Als voornaamste bevinding kan worden aangehaald, dat de gemaakte ontwerpkeuzes ervoor kunnen zorgen dat de participanten bewust stilstaan bij waar zij de toestemming voor geven. Met name bij de manier waarop het definitieve akkoord wordt gevraagd, waarbij de toestemming wordt samengevat, werd als zeer prettig ervaren. Voor een aantal participanten was dat het enige moment waarbij ze echt stil stonden waar ze akkoord voor gaven. Die bewustwording is een belangrijke voorwaarde, die ook nog eens eventuele twijfels kan wegnemen.

Daarnaast heeft RDW op basis van deze casus een beeld gevormd van de wijze waarop toestemmingen dienen te worden vastgelegd bij een dergelijk proces. Daar zijn in de praktijk nog niet veel voorbeelden of implementaties van.

5.1.4.3 Gebruikersonderzoek Blauwe Knop Plus Use case RDW-IkCheck



Figuur 16 Scherm demo IkCheck

Voor de Blauwe Knop Plus is een tweede gebruikersonderzoek uitgevoerd, op basis van een andere casus. De use case van RDW behelst het beschikbaar stellen van gegevens uit het 'inzageregister' aan een derde partij (de gegevensvrager), middels de Blauwe Knop. De gegevensvrager is in dit geval Upfront Security B.V., de makers van de 'IkCheck!'-app. Deze app geeft de gebruiker een melding wanneer er een inzage heeft plaatsgevonden in het rijbewijsregister. Aangegeven wordt welke organisatie op welk tijdstip het rijbewijsregister heeft geraadpleegd.

De voornaamste bevinding in dit onderzoek is de constatering dat als toestemming dient te worden gegeven voor het delen van gegevens voor onbepaalde tijd, dit weinig tot geen impact had op gevoel van regie of privacy van deelnemers. De verwachting vooraf was dat toestemming voor onbepaalde tijd negatieve impact zou hebben. Een duidelijk overzicht van verleende toestemmingen op MijnRDW en de mogelijkheid om zelf eenvoudig invloed die toestemming te kunnen wijzigen gaf participanten een positief gevoel van controle. Een overzicht van alle bevindingen is in te zien in Bijlage 5.

De onderzoeksvraag was voor dit onderzoek gelijk aan die uit het voorgaande onderzoek. De voornaamste bevindingen uit het onderzoek zijn te vinden in Bijlage 5. Die bevindingen vormen ook hier het antwoord op de onderzoeksvraag.

Ook in deze casus komt naar voren dat informatie voor de gebruiker eenvoudig en volledig moet zijn en dat deze op de juiste plek in het (online) proces expliciet moet worden aangeboden aan de gebruiker. Bij de



Figuur 15 Schermafdruk demo RDW - Verzrij

implementatie van de casus bij RDW en Upfront Security werd hier rekening mee gehouden. Wanneer die informatie niet compleet is en/of niet goed te begrijpen, kan een misperceptie van de toepassing ontstaan bij de gebruiker. Op basis van dat verkeerde beeld, kan de gebruiker (op verkeerde gronden) concluderen dat de toepassing niet veilig, betrouwbaar of nuttig is. Goede informatievoorziening is dus van belang voor de acceptatie van de toepassing van de Blauwe Knop.

5.1.5 Draagvlakonderzoeken

5.1.5.1 Draagvlakonderzoek burgers

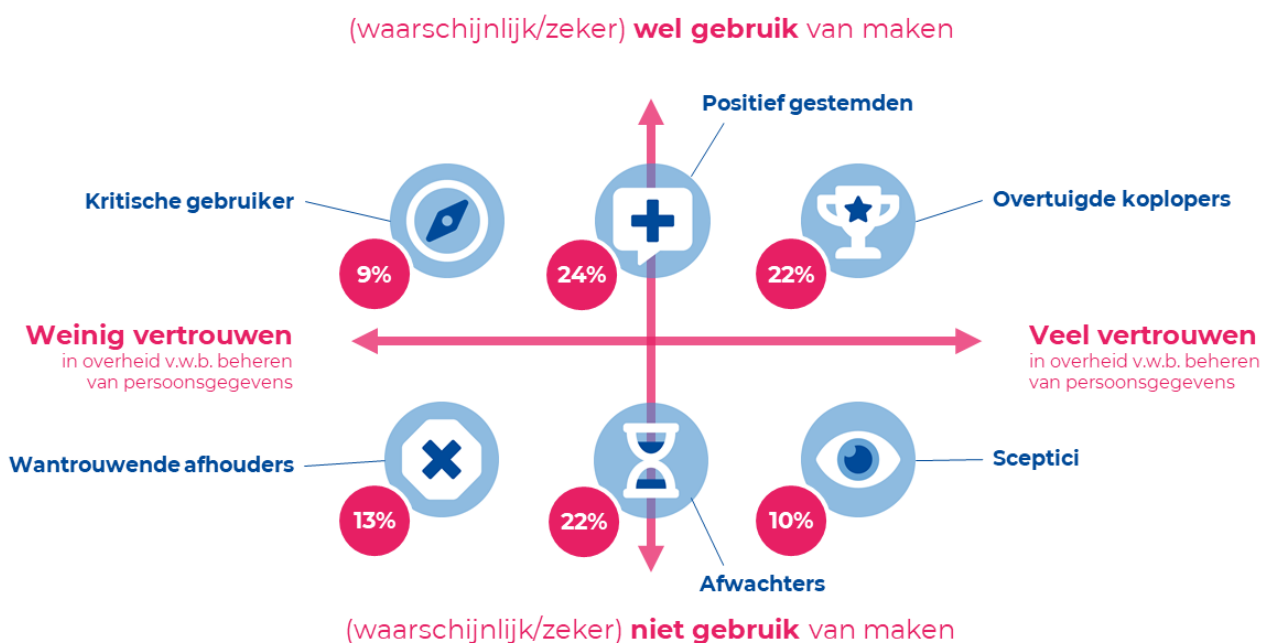
Om een gedetailleerd beeld te krijgen van het draagvlak onder de Nederlandse bevolking voor mogelijke toepassingen met de Blauwe Knop, is een onderzoek uitgevoerd hiernaar, door onderzoeksbureaus InnoValor en Newcom Research & Consultancy. Middels diepte-interviews en een online enquête met 1.008 respondenten, is dit draagvlak in kaart gebracht. De vraagstelling die in dit onderzoek centraal stond is: Wat is het draagvlak onder de Nederlandse burger voor de Blauwe Knop en aan welke voorwaarden voor gebruik moet worden voldaan?

Als voornaamste bevindingen kwamen de volgende zaken naar voren:³³

- Er is een positieve grondhouding t.o.v. het online delen van persoonsgegevens met (overheids-)organisaties. En ook ten aanzien van de rol van de overheid daarin. Zo geeft 8 op de 10 Nederlanders aan dat zij het belangrijk vinden dat de overheid hen inzicht biedt in en helpt bij het gebruik van online persoonsgegevens.
- Er is draagvlak voor het concept van de Blauwe Knop. Ruim de helft van de Nederlanders zou de Blauwe Knop gaan gebruiken, wat niet wegneemt dat bij een deel van de Nederlanders vragen of twijfels leven over de werking en veiligheid.
- Ongeacht of geschetste toepassingen van de Blauwe Knop voor mensen persoonlijk relevant zijn, blijkt dat bijna tweederde van de Nederlanders de maatschappelijke relevantie van de Blauwe Knop ziet.
- Als het gaat om de acceptatie van de Blauwe knop zijn zes gebruikersgroepen te identificeren, uiteenlopend van 'overtuigde koplopers' tot 'wantrouwende afhouders'. De groepen verschillen onder andere van elkaar ten aanzien van (online) ervaring, houding en demografie. Deze indeling biedt handvatten om gericht te kunnen communiceren naar verschillende doelgroepen over de Blauwe Knop (zie ook de volgende figuur).
- Om niet-overwegers te verleiden tot gebruik van de Blauwe Knop dient in de communicatie vooral aandacht te zijn voor de veiligheid en zelfbeschikking.

De verschillende profielen, afgezet op een tweetal assen, en de relatieve grootte van de groep is weergegeven in onderstaande figuur. Een korte beschrijving is opgenomen in Bijlage 8 is een uitgebreidere beschrijving van de resultaten van het onderzoek opgenomen.

³³ Zie Newcom Research & Consultancy (2021), *Draagvlakonderzoek Blauwe Knop*.



Figuur 17 Gebruikersprofielen van de Blauwe Knop

Voor mensen zonder digitale vaardigheden is (digitale) regie op gegevens vaak niet meteen de meest voor de hand liggende oplossing voor problemen waar zij tegen aan lopen. Voor mensen met beperkte digitale vaardigheden kan regie op gegevens wel een oplossing bieden, mits er voor gezorgd wordt dat de regiehandelingen goed te begrijpen en uit te voeren zijn (gebruiksvriendelijk) of dat zij anderen kunnen machtigen om de regiehandelingen voor hun uit te voeren. In de Beleidsbrief Regie op Gegevens: nadere uitwerking³⁴ is dan ook erkend dat kwetsbare en/of niet-digivaardige burgers speciale aandacht nodig hebben, omdat regie op gegevens juist voor hen zowel kansen als risico's creëert.

Voor een volledig inzicht in het onderzoek verwijzen we naar de verschillende documenten van dit onderzoek, die te vinden zijn onder het kopje Rapportage op www.blauweknop.nl.

5.1.5.2 Draagvlakonderzoek organisaties

Ook onder een groep organisaties is door Customer Revolution een draagvlakonderzoek gehouden, om een beeld te krijgen van de intentie tot implementatie en gebruik door verschillende (soorten) organisaties. Het doel van dit onderzoek was tweeledig, namelijk inzicht bieden in:

- de mate van draagvlak voor De Blauwe Knop onder zowel gegevenshouders als gegevensvragers;
- de gepercipieerde toegevoegde waarde, in de bereidheid om de Blauwe Knop te implementeren en in de randvoorwaarden voor implementatie.

Er zijn interviews gehouden, met borging van anonimiteit, met 28 personen van evenzoveel organisaties. Er is gesproken met gegevenshouders en -vragers, maar ook met organisaties die beide rollen vervullen. Het betreft organisaties uit de publieke én de private sector. Op basis van de interviews is een analyse uitgevoerd, waarvan de inzichten en bevindingen zijn opgetekend in het rapport 'Draagvlakonderzoek Blauwe Knop'. Vervolgens zijn de kwalitatieve inzichten vertaald naar een set persona's, om de verschillende visies in beeld te brengen.

Uit het onderzoek komt naar voren dat er algemeen draagvlak is voor de Blauwe Knop onder zowel publieke als private organisaties. De mate van draagvlak is per variant van de Blauwe Knop verschillend. Onder iets meer dan de helft van de participanten (zowel publieke als private organisaties) is er het meeste

³⁴ Bijlage bij de beleidsbrief Regie op Gegevens. d.d. 11-07-2019 van staatssecretaris Knops aan de Tweede Kamer.

draagvlak aanwezig voor de Plus variant. Deze hoofdconclusie wordt onderbouwd door de volgende bevindingen:³⁵

- Er heerst een algemene positieve houding ten aanzien van het inzien, downloaden en delen van eigen gegevens; echter is er een verschil in betekenis van ‘regie op gegevens’ en de visie ten aanzien van de hoeveelheid regie die bij de burger moet liggen.
- De prioriteit van het onderwerp regie op gegevens wedijvert met andere onderwerpen binnen organisaties. Men verwacht dat bestuurlijke druk de prioriteit van de daadwerkelijke implementatie van de Blauwe Knop verhoogt.
- Er is een algemene positieve indruk van de Blauwe Knop; de perceptie van de Blauwe Knop als groeimodel zorgt met name voor een positieve indruk. Daarnaast onderscheiden participanten een aantal voordelen en belemmeringen van de Blauwe Knop.
- De relevantie en toegevoegde waarde van de drie varianten van de Blauwe Knop verschilt. De meeste relevantie en toegevoegde waarde schrijft het grootste deel van de participanten toe aan de Plus variant.
- De verwachte inspanning om aan de slag te gaan met de Blauwe Knop is afhankelijk van de variant, de aanwezige technische infrastructuur en de aanwezige technische kennis van de participant.
- De belangrijkste voorwaarde voor implementatie van de Blauwe Knop is landelijke acceptatie en intentie tot implementatie door een grote groep organisaties. Als het niet breed gedragen wordt, heeft het geen zin. Hiernaast zijn er ook andere voorwaarden te onderscheiden.

In Bijlage 9 zijn drie persona’s beschreven, die zijn ontwikkeld, om de beelden die organisaties hebben te presenteren. Het volledige rapport en de beschrijving van de persona’s is te vinden op www.blauweknop.nl onder het kopje Rapportage.

Naast de bevindingen die in het rapport zijn gedefinieerd, kunnen we ook uit dit onderzoek concluderen dat de informatievoorziening, ook naar organisaties, goed en volledig moet zijn. Indien dat niet het geval is, wordt de ontbrekende informatie door een organisatie zelf ‘ingevuld’. Door deze mispercepties³⁶ kan een verkeerd beeld van de Blauwe Knop ontstaan en daarmee ook de kans dat een organisatie de Blauwe Knop niet wil gebruiken op basis van deze verkeerde aannames.

5.1.6 Opschalingsanalyse Blauwe Knop

Om een beeld te krijgen van de wijze op en mate waarin de Blauwe Knop opgeschaald kan worden naar alle gemeenten, is door Team Analyse van VNG Realisatie een opschalingsanalyse uitgevoerd. Met deze analyse is in kaart gebracht of de Blauwe Knop opschaalbaar is naar meerdere gemeenten. En zo ja, op welke wijze dit zou kunnen, wat de impact is op gemeenten en welke mogelijke rol VNG in de opschaling kan spelen. Scope van de analyse was de Blauwe Knop Basis en de Blauwe Knop Centraal in het schuldendomein, omdat er nog geen concrete casus was voor de Blauwe Knop Plus voor gemeenten. De belangrijkste conclusies waren de volgende.³⁷

De toegevoegde waarde van de Blauwe Knop Basis met schulden wordt door de gemeenten die waren betrokken in het onderzoek, als te gering gezien om het onderwerp regie op gegevens op een goede manier ‘aan het vliegen’ te krijgen. Deze gemeenten zien meer toegevoegde waarde in de Blauwe Knop Centraal.³⁸

Het ontsluiten van alle gegevens over schulden bij gemeenten aan burgers vraagt een grote inspanning van gemeenten. Applicaties waarin gegevens zijn opgeslagen die organisaties met de Blauwe Knop beschikbaar

³⁵ Customer Revolution (2021), *Draagvlakonderzoek Blauwe Knop*.

³⁶ In paragraaf 2.3.3 is mede op basis van dergelijke mispercepties van de Blauwe Knop opgenomen wat de Blauwe Knop niet is.

³⁷ De opschalingsanalyse wordt op het moment van schrijven afgerond en wordt na afronding gepubliceerd op www.blauweknop.nl.

³⁸ Dit sluit ook aan bij de bevindingen uit het draagvlakonderzoek onder organisaties.

willen stellen zijn in veel gevallen niet ontworpen voor het gebruik van die gegevens buiten de applicatie zelf. Bovendien vereist het leveren van een waardevolle set gegevens met de Blauwe Knop vaak dat gegevens uit meerdere applicaties – van mogelijk verschillende leveranciers - gecombineerd worden. Als de gemeentelijke informatievoorziening is ingericht volgens de informatiekundige visie Common Ground, is het mogelijk om het creëren en leveren van een gewaarmerkt document met persoonlijke gegevens aan de burger te vereenvoudigen.

5.1.7 Algemene bevindingen o.b.v. projectreflectie

Het voorgaande beschrijft alle implementaties en onderzoeken die zijn gedaan in het project De Blauwe Knop. Gedurende het project, is een beeld opgebouwd van aspecten van regie op gegevens, die waardevol zijn voor het concept en voor vervolgotrajecten binnen dit domein. In deze paragraaf tekenen we de algemene bevindingen op, die in een reflectie op het project zijn opgetekend door het projectteam. In Bijlage 12 zijn enkele additionele beschouwingen verzameld, die zijn opgedaan tijdens het project. Waarde voor het concept 'regie op gegevens'

De Blauwe Knop heeft een dusdanig concreet karakter dat zij kan helpen bij het overbrengen van het concept van regie op gegevens. De verschillende verschijningsvormen bieden de mogelijkheid om burgers, maar ook organisaties, te laten 'wennen' aan het idee van regie op gegevens. Regie op gegevens is een concept dat niet in één keer in zijn volle omvang op een groot aantal domeinen kan worden geoperationaliseerd. Het is een begrip dat moet groeien. Het vereist (nieuwe) verantwoordelijkheden van de verschillende spelers in het domein. De Blauwe Knop kan door de laagdrempeligheid bijdragen aan het begrip van het concept en de rollen en verantwoordelijkheden die daarbij horen.

5.1.7.1 Communicatie

Alhoewel het geen onderzoeksvraag was, kon bij veel van de onderzoeken een interessante bevinding worden opgetekend. Die betrof de communicatie over (de werking van) de Blauwe Knop. Wanneer werking of concept niet voldoende of niet volledig wordt uitgelegd, vult een deel van de mensen zelf de voor hen ontbrekende of onduidelijke informatie in. Hierdoor kunnen misvattingen ontstaan over de Blauwe Knop. Zo dacht een deel van de geïnterviewden in onderzoeken dat de Blauwe Knop zelf gegevens centraal opslaat. De initiatiefnemers dachten in het onderzoek voldoende naar voren hebben gebracht dat dit niet het geval was. Volledige en correcte communicatie over de Blauwe Knop is dan ook van wezenlijk belang voor het 'slagen' van het concept.

5.2 Wat nu?

In de voorgaande hoofdstukken hebben we laten zien welke implementaties er zijn geweest van de Blauwe Knop. Het betreft hier implementaties van het concept van regie op gegevens. Er zijn enkele toepassingen van de Blauwe Knop Basis ingevoerd, waarbij de ervaringen en resultaten positief stemmen. Ook op het gebied van de Centraal- en Plus-variant hebben we implementaties uitgevoerd, die laten zien dat regie op gegevens op een relatief eenvoudige en laagdrempelige wijze kan worden geïmplementeerd, naar tevredenheid van de burger en de organisaties die de gegevens van die burger beheren en gebruiken. Ook hebben we geconstateerd, onder andere in de opschalingsanalyse en het onderzoek onder organisaties, dat voor een brede opschaling, bepaalde zaken geregeld moet zijn, en afspraken moeten worden gemaakt. De Blauwe Knop heeft laten zien dat concrete implementatie van regie op gegevens mogelijk is. Daarmee staat de Blauwe Knop aan de vooravond van een nieuwe fase. In het volgende hoofdstuk belichten we waarom die volgende fase belangrijk is. In hoofdstuk 6 schetsen we hoe die nieuwe fase eruit kan zien.

6 Hoe nu verder?

In de voorgaande hoofdstukken zijn de resultaten en ervaringen van het project beschreven. Deze resultaten bieden aanknopingspunten voor een vervolg voor de Blauwe Knop. In dit hoofdstuk een uitwerking gemaakt van de argumenten waarom het belangrijk is om verder te gaan met de Blauwe Knop. Daarbij is eerst gekeken naar het belang van regie op gegevens voordat specifiek wordt ingezoomd op redenen om door te gaan met de Blauwe Knop, en de wijze waarop dat vorm kan krijgen.

6.1 Waarom is regie op gegevens belangrijk?

In paragraaf 2.1 is ingegaan op de aanleiding van regie op gegevens. Burgers hebben op dit moment (nog) beperkt regie op hun gegevens voor zover het gaat om inzien, corrigeren, gebruiken en delen van hun gegevens. Dit leidt tot administratieve rompslomp voor burgers, onnodige fouten bij aanvragen en soms zelfs het niet-gebruik van dienstverlening omdat de burger dan al is afgehaakt bij de aanvraag. Op deelgebieden is hier de afgelopen jaren wel vooruitgang geboekt, maar dit vraagstuk is nog steeds actueel.

Uit een recente maatschappelijke kosten-batenanalyse van Ecorys & PBLQ³⁹ blijkt dat de te kwantificeren baten de kosten fors overstijgen voor de toepassing van regie op gegevens bij drie zogenaamde levensgebeurtenissen⁴⁰. Het betreft hier 'het overlijden van een naaste', 'het huren van een sociale huurwoning' en 'het afsluiten van een hypothecaire lening ten behoeve van het kopen van een huis'. Uit de analyse van kosten en baten van die levensgebeurtenissen komt ook naar voren dat er vooral efficiencywinst te behalen is voor de burger (voor het verzamelen en doorgeven van gegevens), maar zeker ook voor private en overheidspartijen in het ecosysteem. Daarbij zijn bepaalde kwalitatieve baten (meer regie, vertrouwen van burgers) nog niet eens meegenomen in de kwantificering van de baten.

De onderzoekers van Ecorys & PBLQ merken overigens wel op dat de kosten en baten van de drie levensgebeurtenissen onvoldoende basis geven voor uitspraken over kosten en baten van het concept regie op gegevens voor alle levensgebeurtenissen in bredere zin. Bepaalde use cases leveren meer maatschappelijke meerwaarde op bij het inzien, gebruiken en delen van de gegevens dan andere use cases (afhankelijk van de complexiteit van het verzamelen, bewerken en delen van gegevens in de huidige situatie).

Uit draagvlakonderzoek onder burgers komt naar voren dat 8 op de 10 Nederlanders vinden dat de overheid het burgers gemakkelijk moet maken om hun persoonsgegevens (die bij de overheid over hen bekend zijn) op te vragen en te gebruiken.⁴¹ Dat kan worden gezien als een duidelijke opdracht van de burgers aan de overheid over het onderwerp regie op gegevens.

6.2 Waarom is de Blauwe Knop daarbij belangrijk?

In de voorgaande paragraaf is een uitwerking gemaakt van het belang van regie op gegevens. Dit belang wordt breed erkend, daarom krijgt het onderwerp regie op gegevens beleidsmatig op verschillende niveaus (Europa, Rijksoverheid, gemeenten) dan ook veel aandacht (zie ook paragraaf 2.3.4 voor een korte opsomming). In deze paragraaf is in het verlengde daarvan wordt het belang en de meerwaarde van de Blauwe Knop beschreven.

Op dit moment ontstaan er verschillende afsprakenstelsels en oplossingen om burgers en bedrijven te ondersteunen bij regie op hun gegevens. Er is behoefte aan een generiek sector-overstijgend kader dat veilige, betrouwbare en gebruiksvriendelijke digitale uitwisseling van gegevens tussen overheden, private en maatschappelijke organisaties mogelijk maakt⁴². De Blauwe Knop kan hierbij het certificeringsbeeldmerk

³⁹ Ecorys & PBLQ (2020), *Maatschappelijke kosten en baten van regie op gegevens*.

⁴⁰ Onder een levensgebeurtenis verstaan we een grote verandering of gebeurtenis in een mensenleven, die een substantiële impact heeft. Voor veel van deze gebeurtenissen heeft een burger veel en intensief contact met de overheid. -

⁴¹ Zie Newcom Research & Consultancy (2021), *Draagvlakonderzoek Blauwe Knop*.

⁴² Bron: website Digitale Overheid, <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/regie-op-gegevens/>

zijn, dat het keurmerk vormt waaraan de burger de toepassingen die onder dit stelsel vallen herkent en vertrouwt.

Met het project De Blauwe Knop hebben we concrete invulling gegeven aan verschillende elementen die nodig zijn om regie op gegevens te kunnen realiseren. Het project geeft daarmee een praktische kaders voor het verder ontwikkelen van het beleid op dit domein. Een eerste en cruciaal element voor regie op gegevens is dat er gegevens zijn waarover de burger de regie kan voeren. Gegevenshouders dienen deze gegevens beschikbaar te stellen aan de burger, zodat de burger deze gegevens ook kan inzien, gebruiken en delen. Het beschikbaar stellen van gegevens door de gegevenshouders is één van de elementen die in alle concrete toepassingen van de Blauwe Knop terugkomt. De deelnemers van het Kloosterhoeveberaad zijn niet alleen de initiatiefnemers van de Blauwe Knop, maar beschikken samen als grote uitvoeringsorganisaties en gemeenten ook over een groot deel van alle bij de overheid opgeslagen gegevens van burgers. Door deze gegevens toegankelijk te maken voor burgers voor inzage en gebruik, kunnen zij het verschil maken om van regie op gegevens een succes te maken.

Een tweede cruciale element is dat de burger begrijpt wat hij doet en vertrouwt wat er gebeurt. Het beeldmerk van de Blauwe Knop kan bijdragen aan het vertrouwen van de burger. Gebruikersonderzoeken die zijn uitgevoerd voor Blauwe Knop-toepassingen helpen ook om voor de burger betrouwbare, begrijpelijke en gebruiksvriendelijke regie op gegevens oplossingen dichterbij te brengen.

Het beeldmerk van de Blauwe Knop kan op deze wijze de burger het vertrouwen bieden dat 'belangrijke zaken geregeld zijn'. Het is het topje van de ijsberg, het zichtbare deel van een systeem van afspraken, dat de gebruiker garanties biedt met betrekking tot het veilig gebruiken van de betreffende toepassing. Als zodanig is het een keurmerk voor de toepassing van regie op gegevens. Achter het keurmerk van de Thuiswinkel Waarborg, bijvoorbeeld, zit een wereld van afspraken en gehanteerde voorwaarden die in overeenstemming zijn met Nederlandse wet- en regelgeving. Het feit dat een webwinkel dit keurmerk mag voeren, betekent dat de gebruiker van deze zekerheden kan uitgaan en de webwinkel zonder zorgen (maar wel bewust) kan gebruiken. Voor de toepassingen die het beeldmerk van de Blauwe Knop mogen voeren, kan een vergelijkbare garantie worden afgegeven. Ook MedMij werkt met een MedMij-label; als je het MedMij label ziet, dan weet je dat jouw gezondheidsgegevens daar veilig en betrouwbaar uitgewisseld kunnen worden en dat daarbij wordt voldaan aan de hoge eisen van MedMij.⁴³

De Blauwe Knop is er voor de burger. Uit draagvlakonderzoek onder de Nederlandse burger komt naar voren dat ruim de helft van de Nederlanders (na een eerste kennismaking met het concept) ziet dat toepassingen met de Blauwe Knop meerwaarde kunnen hebben voor de samenleving als geheel; ruim de helft van de burgers verwacht deze toepassingen ook zelf te gaan gebruiken.⁴⁴ De Blauwe Knop zorgt als keurmerk bij deze casussen voor:

- herkenning door de burger, als een toepassing waar hij of zij met zijn gegevens aan de slag kan;
- het vertrouwen, deze toepassing veilig, maar bewust te kunnen gebruiken;
- de verzekering dat de toepassing eenvoudig te gebruiken is.

Uit draagvlakonderzoek onder organisaties⁴⁵ komt ook naar voren dat er een positieve grondhouding is onder organisaties, ten aanzien van het inzien, downloaden en delen van gegevens al worden er wel verschillende betekenissen gegeven aan het begrip 'regie op gegevens'.⁴⁶ Respondenten uit dat onderzoek hebben eveneens een algemene positieve indruk van de Blauwe Knop; de perceptie van de Blauwe Knop als

⁴³ Zie <https://www.medmij.nl/medmij-label/>.

⁴⁴ Zie Newcom Research & Consultancy (2021), *Draagvlakonderzoek Blauwe Knop*.

⁴⁵ In dit onderzoek is gesproken met publieke en private organisaties, met organisaties in de rol van gegevenshouder en/of gegevensvragers.

⁴⁶ Customer Revolution (2021), *Draagvlakonderzoek Blauwe Knop*.

groeimodel (naar het delen van gegevens) zorgt met name voor een positieve indruk. De gebruikscijfers bij RDW en CAK (zie paragraaf 4.1.1.1) ondersteunen dit beeld.

In verschillende gebruikersonderzoeken/evaluaties van concrete toepassingen van de Blauwe Knop komen veelal positieve reviews vanuit de gebruikers/burgers over toepassingen van de Blauwe Knop naar voren (zie ook hoofdstuk 2). Meer concrete toepassingen van de Blauwe Knop waar gegevens in te zien, te gebruiken en te delen zijn kunnen het concept van de Blauwe Knop dichterbij brengen. Een integraal concept, zoals de Blauwe Knop, kan in belangrijke mate bijdragen aan het realiseren van succesvolle toepassingen van regie op gegevens:

- Met de Blauwe Knop is er een herkenbaar beeldmerk dat is gekoppeld aan en wordt geassocieerd met regie op gegevens.
- Als alle overheden (als gegevenshouder) gebruik maken van dat beeldmerk, draagt dat bij aan de herkenbaarheid van het beeldmerk en het vertrouwen in het beeldmerk (en aan het optreden als één overheid).
- Eenvoud en toegevoegde waarde van oplossingen zorgen ervoor dat burgers het beeldmerk associëren met de juiste waarden. Hierdoor herkennen zij het beeldmerk als dat van regie op gegevens en vertrouwen zij het beeldmerk en de bijbehorende toepassing. Dat draagt bij aan de adoptie van het van beeldmerk.
- Dit gevolg maakt nieuwe toekomstige oplossingen met het beeldmerk ook weer interessanter, omdat burgers een positievere associatie hebben bij het beeldmerk (en in het verlengde daarvan in de oplossing). Hiermee kan er een vliegwieleffect gaan ontstaan.

Wanneer er meer toepassingen met de Blauwe Knop beschikbaar zijn, zullen burgers dit beeldmerk herkennen en vertrouwen. Dat zorgt voor een sterkere gebruiksintentie bij die burger. Dat zorgt er op zijn beurt weer voor dat meer organisaties de Blauwe Knop willen inzetten voor die burgers. Op deze wijze groeit het aantal toepassingen van regie op gegevens. Zonder een herkenbaar beeldmerk (zoals de Blauwe Knop) zal enerzijds de groei van het vertrouwen en daarmee de groei van het gebruik door burgers en anderzijds de ontwikkeling van nieuwe toepassingen van regie op gegevens minder snel gaan.

Een niet onbelangrijk effect is bovendien het naar buiten treden als één overheid. Één breed toegepast beeldmerk (als keurmerk) bevordert het beeld van gezamenlijkheid naar de burger op het gebied van regie op gegevens. Dat geldt zowel voor het aanbieden van gegevens aan de burger voor download als om het mogelijk te maken die gegevens te delen met derde partijen in bepaalde processen.



Figuur 18 Met de Blauwe Knop optreden als één overheid

Daarbij is het vooral relevant dat er een beeldmerk is, niet zozeer het huidige beeldmerk. Burgers hebben een zeer breed spectrum aan associaties bij naam 'Blauwe Knop' en het specifieke beeldmerk. Een aantal daarvan heeft niet direct een connectie met het concept van de Blauwe Knop. Het lijkt dan ook raadzaam om verder onderzoek uit te voeren naar (in ieder geval) de naam 'Blauwe Knop', alvorens te bepalen of deze breed wordt ingezet richting burgers. Bij verdere ontwikkeling van de Blauwe Knop gaat het dan ook niet om deze specifieke naam of dit specifieke beeldmerk, maar om het concept van de Blauwe Knop.

In de volgende paragrafen wordt een schets gemaakt van de wijze waarop dit concreet gerealiseerd kan worden.

6.3 Waarom is er nog geen Blauwe Knop?

In de voorgaande paragrafen is beschreven dat de Blauwe Knop een belangrijke bijdrage kan leveren aan het succes van regie op gegevens. De maatschappelijke relevantie van een Blauwe Knop als een makkelijk, herkenbaar en betrouwbaar keurmerk voor toepassingen van regie op gegevens, blijkt uit de diverse onderzoeken en implementaties. Als de meerwaarde van toepassingen met de Blauwe Knop zo duidelijk is, waarom is de Blauwe Knop of een vergelijkbaar concept dan niet nu al geïnitieerd of geïmplementeerd door de betrokken rollen; gegevenshouders, gegevensvragers of leverancier van regie op gegevensdiensten? Oftewel: waarom wordt aan burgers nog niet op brede schaal (persoons)gegevens aangeboden om te delen?

Hiervoor zijn meerdere oorzaken:

1. Gegevens van gegevenshouders zijn nodig om via toepassingen van regie op gegevens meerwaarde te kunnen bieden aan burgers en gegevensvragers. Voor gegevenshouders zijn investeringen om gegevens beschikbaar te stellen pas 'zinnig' als er ook regie op gegevenstoepassingen worden ontwikkeld. Voor burgers worden regie op gegevensdiensten in beginsel vooral interessant als daarmee een groot deel van de relevante gegevens bij alle relevante gegevenshouders ontsloten zijn. De partijen in dit speelveld wachten daardoor veelal op elkaar.
2. Om de Blauwe Knop breed te implementeren, zijn aanpassingen nodig in het IT-landschap. Zo moeten systemen mogelijk worden aangepast of uitgebreid, moet ontsluiting van data mogelijk worden gemaakt en moeten koppelvlakken worden gerealiseerd. Het feit dat er geen of

onvoldoende directe baten tegenover deze kosten staan, vormt voor gegevenshouders een reden om hier op dit moment niet mee te starten.

3. Voor gegevenshouders geldt, dat zij in de huidige situatie afspraken moeten maken met iedere individuele gegevensvrager en regie op gegevensdienstenleverancier, over het aanbieden van de gegevens. Voor de grootschalige implementatie van deze vorm van regie op gegevens is dat in de praktijk moeilijk realiseerbaar.
4. De behoefte die de burger heeft aan de mogelijkheden die de Blauwe Knop biedt, is in veel gevallen een latente, dat blijkt ook uit onderzoek van MARE⁴⁷. Een burger zal zelf niet snel aangeven regie te missen totdat zich een keer een situatie voordoet waarbij die regie van belang is. Pas dan ervaart hij die behoefte.

Bovenstaande oorzaken moeten (deels) worden weggenomen of begrepen, om tot betekenisvolle implementaties van regie op eigen gegevens te komen. Daarbij is de vraag *of* de overheid verder wil met regie op gegevens een beleidsvraag, die buiten de scope van dit rapport valt (beleids- en besluitvorming vindt in de daartoe ingerichte gremia plaats); dit rapport kan daarvoor wel input bieden. In het navolgende is verder uitgewerkt wat er qua uitvoering nodig is *als/nadat* het beleidsbesluit is genomen om verder te gaan met regie op gegevens.

6.4 Hoe kan de overheid helpen?

Bovenstaande barrières kunnen voor een belangrijk deel worden weggenomen door de overheid. Zij speelt hierin om verschillende redenen een belangrijke rol.

- De overheid heeft de rol van gegevenshouder in dit speelveld (in de scope van de Blauwe Knop, is de overheid altijd de bron van de gegevens). Door als overheden de eerste stap te zetten ('het goede voorbeeld te geven') wordt het voor andere partijen ook interessanter om actief te gaan participeren in het speelveld.
- Regie op gegevens is alleen mogelijk wanneer het (complexe) ecosysteem van gegevenshouders, gegevensvragers, regie op gegevens-dienstverleners en burgers op een goede manier gaat functioneren. Vertrouwen en veiligheid zijn daarbij essentiële randvoorwaarden. De overheid kan een belangrijke bijdrage leveren aan het vertrouwen bij de burger in het systeem en in de andere deelnemende partijen binnen het stelsel. De samenwerking in het ecosysteem van gegevenshouders, gegevensvragers, PDM-serviceproviders en burgers kan ook alleen functioneren als er centrale afspraken worden gemaakt over deze samenwerking. Overheden kunnen hierbij een belangrijke rol spelen.
- De scheve verdeling tussen kosten en baten bij actoren vanwege de aanwezigheid van voldoende maatschappelijke baten kan worden opgelost met (een vorm van) collectieve financiering van de investeringen.

Hierboven is een aantal voorwaarden en activiteiten beschreven die regie op gegevens 'direct' ondersteunen. Daarnaast zien we voor de overheid mogelijkheden op meer indirecte wijze bij te dragen aan het eenvoudiger en tegen lagere kosten kunnen aanbieden van persoonlijke gegevens met de Blauwe Knop. Het gaat daarbij om het vervullen van voorwaarden die niet alléén regie op gegevens ondersteunen, maar in bredere zin te maken hebben met een betere inrichting van de informatievoorziening bij overheidsorganisaties.

- Overheden zijn 'in control' over de gegevens die zij beheren. Hiervoor is nodig dat zij inzicht hebben in de kwaliteit en actualiteit daarvan, én dat gegevens op eenvoudige en eenduidige wijze toegankelijk zijn. Verschillende ontwikkelingen, programma's en handreikingen ondersteunen dit

⁴⁷ Zie MARE (2019), *Kwalitatief onderzoek: Burgerperspectief op Regie op Gegevens*

doel. Het Overheidsbreed gegevenslandschap⁴⁸, de Informatiekundige visie Common Ground⁴⁹, het Rijksprogramma Open op orde⁵⁰ en het NORA-thema Gegevensmanagement⁵¹ zijn hiervan goede voorbeelden.

- (Verdere) standaardisatie is nodig. Afspraken op overheids-, domein- of ketenniveau over semantiek en syntax van gebruikte gegevens, aangevuld met moderne standaarden voor gegevensuitwisseling vereenvoudigen het samenstellen van voor burgers betekenisvolle sets persoonlijke gegevens aanzienlijk. Dit wordt bijvoorbeeld ondersteund door het Kennisplatform API's⁵² waaruit onder andere de API design rules⁵³ zijn ontstaan. Ook de lijst open standaarden van het Forum Standaardisatie⁵⁴ en (wederom) de Informatiekundige visie Common Ground⁵⁵ ondersteunen dit doel. Een goed voorbeeld van afspraken over gegevensuitwisseling op ketenniveau is het Schuldenknooppunt⁵⁶.

Bij het wegnemen van de barrières ligt er een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de rijksoverheid en voor de individuele overheidsorganisaties, die ieder op hun beurt een rol kunnen spelen bij de oplossing. Dit leidt tot concrete toepassingen van regie op gegevens voor burgers, waardoor diens (latente) behoefte wordt ingevuld. Daarbij volgt de uitvoering het beleid; zolang er door de overheid (nog) geen beleidskeuze is gemaakt met een Blauwe Knop als (standaard)keurmerk voor regie op gegevens zijn organisaties afwachtend en heeft implementatie geen prioriteit.

Naast bovenstaande verantwoordelijkheden van de overheid in het ecosysteem van de Blauwe Knop in het bijzonder en regie op gegevens in het algemeen, hebben ook de andere actoren in dit ecosysteem hun eigen verantwoordelijkheden. Zoals het daadwerkelijk beschikbaar stellen van begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening waarmee burgers gemakkelijk toegang en dus regie over hun eigen gegevens kunnen krijgen.

6.5 Wat is de volgende stap voor de Blauwe Knop?

De Blauwe Knop zorgt voor herkenbaarheid van (toepassingen van) regie op gegevens, een vertrouwen in de geboden toepassingen en het gemak waarmee die kunnen worden gebruikt. Om implementatie van toepassingen met de Blauwe Knop mogelijk te maken, zijn afspraken nodig tussen de actoren in het speelveld. Een systeem met deze afspraken kan op verschillende wijzen worden ingericht.

Elke wijze draagt in een bepaalde mate bij aan het wegnemen van in paragraaf 6.4 genoemde oorzaken. Op basis van de opgedane ervaringen en onderzoeken, worden in deze paragraaf een aantal inrichtingsvarianten van het beoogde eindresultaat van het vervolg van de Blauwe Knop beschreven. Deze varianten verschillen in de basis van elkaar in het doel dat de variant beoogt. Afhankelijk van dit doel zijn er ook gevolgen voor de kosten, wijze van certificeren, handhaving, benodigde functies et cetera. In dit rapport wordt voor de organisatie die verantwoordelijk is voor deze aspecten de term 'regieorganisatie'⁵⁷ gebruikt: de organisatie die verantwoordelijk is voor de Blauwe Knop en de afspraken die hieraan ten grondslag liggen.

⁴⁸ <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/archief/naar-een-gegevenslandschap/>

⁴⁹ https://www.gemmaonline.nl/images/gemmaonline/8/83/Informatiekundige_visie_Common_Ground_v0.9.pdf

⁵⁰ <https://www.informatiehuishouding.nl/open-op-orde>

⁵¹ <https://www.noraonline.nl/wiki/Gegevensmanagement>

⁵² <https://www.geonovum.nl/themas/kennisplatform-apis>

⁵³ <https://publicatie.centrumvoorstandaarden.nl/api/adr/>

⁵⁴ <https://forumstandaardisatie.nl/open-standaarden>

⁵⁵ https://www.gemmaonline.nl/images/gemmaonline/8/83/Informatiekundige_visie_Common_Ground_v0.9.pdf

⁵⁶ <https://schuldenknooppunt.nl/>

⁵⁷ In het vervolg wordt gesproken van een regieorganisatie alsof het een zelfstandige organisatie betreft. Het is ook mogelijk om de rollen en werkzaamheden bij een bestaande organisatie te beleggen.

6.5.1 Welke inrichtingsvarianten zijn er voor de afspraken?

We onderscheiden drie inrichtingsvarianten met elk een bijbehorende regieorganisatie. De varianten zijn telkens een uitgebreidere versie van de voorliggende variant. Een beknopt overzicht met kenmerken en een inschatting van de omvang van de benodigde organisatie is opgenomen in Bijlage 10. De varianten die worden voorzien zijn de volgende.

1. **Nulvariant;** heeft tot doel om alleen informatie en kennis beschikbaar te stellen over het concept.
2. **Minimale Variant;** heeft tot doel om op een herkenbare en betrouwbare manier, inzage en downloaden van persoonsgegevens voor burgers te realiseren.
3. **Actieve Variant;** heeft tot doel om alle regiehandelingen voor een burger mogelijk te maken: niet alleen inzien en downloaden, maar ook gebruiken en delen.

In de paragrafen hierna worden de verschillende varianten meer gedetailleerd omschreven.

6.5.1.1 Nulvariant

Er is de mogelijkheid om niet actief verder te gaan met de Blauwe Knop. In de Nulvariant worden er geen activiteiten meer ontplooid. Er is geen organisatie die zich ontfermt over het concept van de Blauwe Knop. De rapporten die voortgekomen zijn uit de verschillende onderzoeken die zijn uitgevoerd worden gepubliceerd. Deze variant heeft als doel de opgedane kennis en inzichten beschikbaar te stellen voor de gemeenschap. De Blauwe Knop als oplossing voor regie op gegevens krijgt geen vervolg. De organisaties die momenteel een Blauwe Knop aanbieden aan hun gebruikers, kunnen zelf bepalen of zij die blijven gebruiken. Hetzelfde geldt voor de toepassingen waaraan de Blauwe Knop is verbonden.

6.5.1.2 Minimale Variant

Bij deze variant wordt de Blauwe Knop door gegevenshouders gebruikt, als beeldmerk voor herkenbaar en betrouwbaar inzien van persoonsgegevens door de burger bij overheidsinstanties (Blauwe Knop Basis). Deze variant richt zich op de regiehandeling 'inzien', middels de download van een gewaarmerkt document met gegevens.

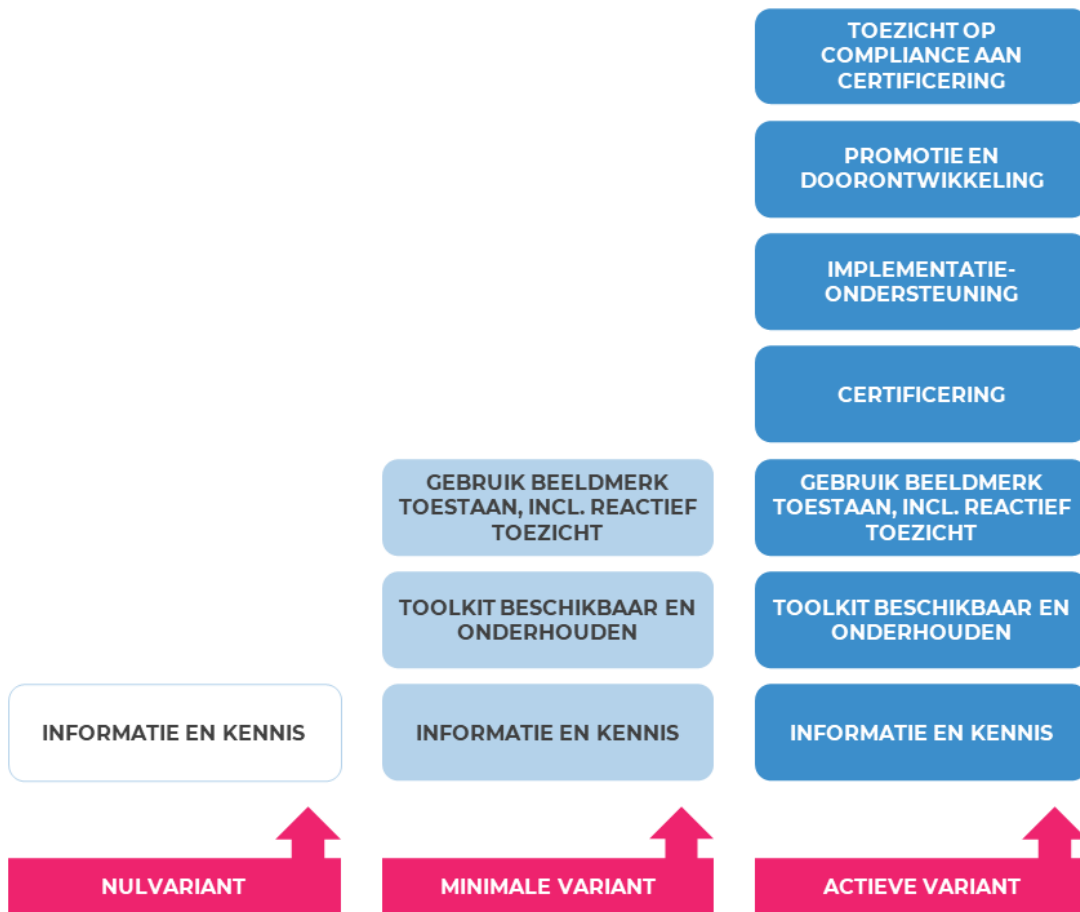
Bij de Minimale Variant is een kleine regieorganisatie nodig; een organisatie die de Blauwe Knop Basis regisseert, zonder vertrouwensraamwerk, maar mét afspraken voor gebruik ervan. De regieorganisatie draagt zorg en verantwoordelijkheid voor de beeldmerkfunctie van de Blauwe Knop. Herkenbaarheid en betrouwbaarheid zijn van belang voor de Blauwe Knop, de afspraken voor gebruik van de Blauwe Knop Basis moeten helder zijn voor de implementerende organisaties. Om meerwaarde voor burgers (herkenbaarheid en betrouwbaarheid) van de Blauwe Knop te kunnen realiseren in de minimale variant, is het van belang dat de Blauwe Knop als standaard wordt aangenomen voor het aanbieden van inzage in en download van persoonsgegevens bij overheden.

6.5.1.3 Actieve Variant

Bij de Actieve Variant wordt een vertrouwensraamwerk geïntroduceerd. De omvang van het vertrouwensraamwerk en de 'vereiste compliance' zijn zaken die binnen de variant moeten worden bepaald. De invulling hiervan is geen onderdeel van de beschrijving van de variant. Het is denkbaar dat deze afhankelijk is van de aard of soort van gegevens die door de gegevenshouders worden aangeboden aan de gebruiker, om te delen met andere partijen. Met deze variant wordt het delen van gegevens (met derde partijen) door de burger mogelijk. Het toezicht op compliance aan de afspraken, is een belangrijk onderdeel van de variant, en een taak van de regieorganisatie. In paragraaf 0 komen we terug op het certificeringsmodel en de controle van de compliance aan de afspraken.

Naast de 'omvang' van het stelsel en de gemaakte afspraken, zijn er nog enkele zaken die een bandbreedte kennen binnen deze variant, bijvoorbeeld op het gebied van de promotie van de variant onder potentieel deelnemende organisaties en ondersteuning en doorontwikkeling van het concept. Ook de mate en wijze van toezicht op compliance aan de richtlijnen en afspraken door de gecertificeerde organisaties kan op

verschillende wijzen worden ingericht. De wijze waarop deze zaken plaatsvinden kunnen bijvoorbeeld een uitgesproken reactief of juist een proactief karakter hebben.



Figuur 19 Drie inrichtingsvarianten voor de afspraken

Los van de mogelijke varianten voor de regioorganisatie zijn er nog andere ‘knoppen’ om aan te draaien voor de overheid. De gevolgen van deze invulling hebben invloed op de snelheid van de ontwikkeling van de verschillende varianten. Zo heeft bijvoorbeeld een het aannemen van de Blauwe Knop als standaard (of zelfs als wettelijke verplichting) of het beschikbaar stellen van financiële middelen samenhang met de mate en snelheid waarin het eindbeeld van de verschillende varianten kan worden bereikt.

Certificering

Uit het onderzoek naar draagvlak voor implementatie van de Blauwe Knop, komt naar voren dat certificering van betrokken partijen voor organisaties een harde voorwaarde is voor het aansluiten op de Blauwe Knop. Bovendien is het een manier om het vertrouwen dat wordt gevraagd van organisaties (in elkaar) en burgers (in het systeem) te borgen, middels toetsing van de compliance aan de onderliggende afspraken.

Bij de Minimale Variant is er geen sprake van certificering van partijen. Er zijn richtlijnen voor gebruik van het beeldmerk, waar de regioorganisatie reactief toezicht op houdt of laat houden. Gegevenshouders die de Blauwe Knop Basis aanbieden worden niet gecertificeerd, er is enkel reactief toezicht op het correct gebruik van het beeldmerk.

Bij de Actieve Variant is er een certificeringsmodel voor leveranciers van regie op gegevensdiensten en gegevensvragers. Ook als het overheidsinstanties betreft, geldt de noodzaak van certificering voor deze

partijen. De gebruiker moet ervanuit kunnen gaan dat de partijen die de gegevens ontvangen van de gegevenshouder, zich houden aan de geldende afspraken. Dit zorgt voor vertrouwen in de toepassingen die de Blauwe Knop voeren en het concept in het algemeen. Gegevenshouders worden niet gecertificeerd.

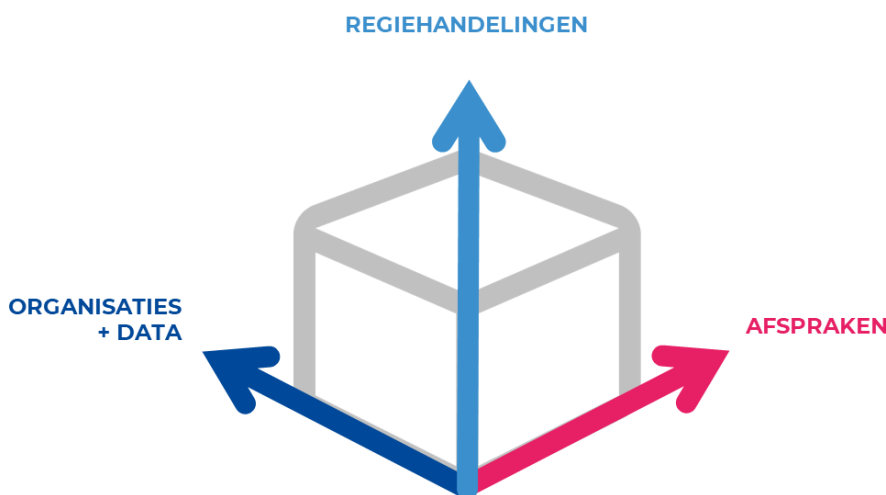
Met behulp van certificering wordt een vertrouwensraamwerk gecreëerd, waarbij de partijen elkaar kunnen vertrouwen. Belangrijker nog, het zorgt voor een situatie waarin de burger (gebruiker) kan uitgaan van bepaalde garanties met betrekking tot de manier waarop met hun gegevens wordt omgegaan door de partijen in het raamwerk.

De 'zwaarte' van de afspraken waaraan aan organisatie die gebruik maakt van de Blauwe Knop moet voldoen, kent uiteraard ook een bandbreedte. De keuzes die hierin worden gemaakt, hebben impact op een aantal vlakken, zoals de robuustheid van het systeem, maar ook de kosten die het met zich meebrengt voor de verschillende partijen.

Als laatste kan op het gebied van de certificering gekeken worden naar de wijze van toezicht op compliance aan de gemaakte afspraken. Hierin is het mogelijk om een vorm van reactief toezicht te hanteren, waarbij de regieorganisatie op basis van signalen die het ontvangt, controleert of organisaties zich nog in voldoende mate aan de afspraken houden. Daarnaast of in plaats daarvan, kan worden gekozen voor een actief systeem van toezicht, waarbij organisaties zich periodiek moeten verantwoorden door aan te tonen dat zij voldoen aan deze compliance.

6.6 Opschalingsrichtingen

De eerder beschreven inrichtingsvarianten zijn mogelijke eindbeelden van een raamwerk van afspraken voor toepassing met de Blauwe Knop. Om vanuit de huidige situatie naar het eindbeeld te komen is het nodig om op te schalen. Daarbij kunnen drie verschillende opschalingsrichtingen worden onderscheiden: opschaling van organisaties en data, van regiehandelingen en van afspraken.



Figuur 20 Opschalingsrichtingen

Op elk van die richtingen gaan we hier kort in en wordt een schets gepresenteerd hoe de opschaling er uit zou kunnen zien. In Bijlage 11 wordt elk van de drie opschalingsrichtingen uitgebreider beschreven.

Opschalingsrichting Organisaties en data

De eerste richting van opschaling betreft de opschaling van de Blauwe Knop naar meer organisaties en naar meer data. Dat zijn twee dimensies, die ook weer kunnen worden gescheiden. Voor het overzicht plaatsen we die onder één noemer. Op dit moment biedt een beperkt aantal gegevenshouders data aan onder de vlag van de Blauwe Knop. Voor de verdere opschaling ligt het voor de hand om te starten bij die organisaties of voorzieningen, waar al veel gegevens beschikbaar zijn of beschikbaar kunnen worden

gemaakt voor de burger. Daarbij ligt een start bij MijnOverheid of andere landelijke voorzieningen het meest voor de hand. Door gegevens die nu zijn opgenomen op MijnOverheid te ontsluiten via de Blauwe Knop komen er in één klap direct veel gegevens beschikbaar voor de burger en voor leveranciers van regie op gegevensdiensten. Dat biedt de Blauwe Knop een vliegende start. Mogelijk kan voor de ontsluiting (ook aansluiting worden gezocht bij de MijnGegevens-app.

Bij de verdere opschaling is het vervolgens aan te raden om te kijken naar organisaties waar veel gegevens beschikbaar zijn én waar deze gegevens relatief kostenefficiënt kunnen worden aangeboden onder de vlag van de Blauwe Knop, bijvoorbeeld omdat er al een (Mijn-)omgeving is voor de burger gegevens reeds worden ontsloten.

Opschalingsrichting Regiehandelingen

Regiehandelingen gaan over de mate van regie, die wordt geboden met de Blauwe Knop. De mate van regie voor de burger neemt toe naarmate de burger meer soorten (regie)handelingen kan verrichten met gegevens aangeboden via de Blauwe Knop. Het begint bij het inzien (en kunnen downloaden) van data, zowel vanuit één bron als geaggregeerd vanuit bronnen bij meerdere gegevenshouders, in één overzicht. Daarna volgen het gebruiken van de data en uiteindelijk het delen van de data met expliciete toestemming van de burger. Dat is de vorm waarin hij of zij volwaardige regie kan ervaren.

Opschalingsrichting Afspraken

De laatste opschalingsrichting is de mate waarin er afspraken zijn gemaakt met betrekking tot de toepassing van de Blauwe Knop. Voor het goed functioneren van toepassingen met de Blauwe Knop is het van belang dat er afspraken worden gemaakt. Het begint bij een beperkte set van afspraken voor gebruik van de Blauwe Knop bij het inzien van gegevens, naarmate er meer regiemogelijkheden en meer spelers bijkomen zijn aanvullend afspraken nodig te kunnen laten functioneren.

Wanneer gegevens op grotere schaal met toestemming van de burger worden geleverd aan de gegevensvrager dient, voor een brede opschaling van dergelijke toepassingen, een vertrouwensraamwerk te zijn geïmplementeerd en geformaliseerd, waarin afspraken over delen, opslaan en gebruiken van deze gegevens zijn overeengekomen door aangesloten organisaties. Een dergelijk vertrouwensraamwerk garandeert dat de partijen die de gegevens, met toestemming van de burger, aanleveren, opslaan en gebruiken, dit doen volgens de spelregels die zijn afgesproken. De burger moet hierop kunnen vertrouwen, dat is de basis van gebruik door de burger. Organisaties moeten, eenmaal toegetreden tot het stelsel, op een efficiënte en doelmatige wijze toepassingen kunnen implementeren, zonder dat er telkens weer nieuwe afspraken moeten worden gemaakt tussen de bij de toepassing betrokken partijen. Op deze wijze kunnen organisaties relatief eenvoudig toepassingen operationaliseren, die de burger helpen op het gebied van regie op gegevens. Voor veel organisaties, bleek uit het draagvlakonderzoek, is het feit dat 'iedereen meedoet' aan de beweging een belangrijke voorwaarde om ook aan te sluiten.

Opschaling langs de lijn van de afspraken hangt sterk samen met de ontwikkelingen langs de lijn van het aantal organisaties en de lijn van de regiehandelingen. Om het stelsel werkbaar te houden moeten de afspraken 'meegroeien' met de ontwikkelingen op de andere gebieden. Of beter nog: net gerealiseerd worden voordat volgende stappen worden gezet van de opschaling langs de lijnen van de organisaties en regiehandelingen (om te voorkomen dat het ontbreken van afspraken een barrière is voor verdere opschaling langs de andere lijnen).

7 Conclusies en adviezen

In dit hoofdstuk zijn de conclusies van dit rapport weergegeven. Daarnaast zijn aan de hand van de resultaten, lessen en ervaringen ook adviezen vanuit het project opgenomen voor een mogelijk vervolg van de Blauwe Knop.

De Blauwe Knop is een herkenbaar beeldmerk, dat staat voor de betrouwbaarheid en eenvoud van de toepassing die het beeldmerk mogen voeren. Het is een beeldmerk, met daarachter een set van afspraken, die regelt hoe burgers hun gegevens bij overheidsorganisaties kunnen opvragen én hoe ze toestemming kunnen geven om die te delen met andere (overheids-)organisaties. Met toepassingen van de Blauwe Knop kunnen burgers de regie nemen op hun overheidsgegevens; de gegevens die de overheid van hen heeft.

In het project is het beeldmerk van de Blauwe Knop gebruikt voor drie soorten toepassingen, die invulling geven aan de regiehandelingen inzien, gebruiken en delen:

- **Blauwe Knop Basis:** een toepassing om een gewaarmerkte set persoonlijke gegevens bij één organisatie te downloaden naar het device van de burger.
- **Blauwe Knop Centraal:** een toepassing om vanuit meerdere organisaties (gegevenshouders) een gewaarmerkte set persoonlijke gegevens te downloaden naar het device van de burger, alwaar het in een integraal overzicht wordt aangeboden.
- **Blauwe Knop Plus:** een toepassing om een gewaarmerkte set persoonlijke gegevens van één of meerdere gegevenshouders voor (her)gebruik beschikbaar te stellen aan andere partijen, met expliciete toestemming maar zonder directe tussenkomst van de burger.

7.1 Conclusies

De afgelopen drie jaar is ervaring opgedaan met concrete implementaties van toepassingen met de Blauwe Knop. Bij vier gemeenten en twee uitvoeringsorganisaties (CAK en RDW) is een Blauwe Knop Basis geïmplementeerd, in een proeftuin zijn een protocol en app van de Blauwe Knop Centraal opgeleverd met drie aangesloten gemeenten en er is een implementatie gerealiseerd van de Blauwe Knop Plus bij RDW. Bij deze implementaties is in het bijzonder aandacht geweest voor gebruikservaringen van burgers en ervaringen van overheidsorganisaties om de gegevens te ontsluiten richting de burger ten behoeve van regie op gegevens. Uit evaluaties en draagvlakonderzoeken blijkt dat burgers en organisaties over het algemeen positief zijn over toepassingen met de Blauwe Knop. Uit een representatief onderzoek onder meer dan 1.000 Nederlanders komt naar voren dat 8 op de 10 Nederlanders het belangrijk vindt dat de overheid inzicht biedt en helpt bij het gebruik van online persoonsgegevens. En uit een recente maatschappelijke kosten-batenanalyse van Ecorys & PBLQ blijkt dat de te kwantificeren baten de kosten fors overstijgen voor de toepassing van regie op gegevens bij drie levensgebeurtenissen.

Er is een maatschappelijk belang, en ook organisaties en burgers zien het belang van regie op gegevens. Toch komt regie op gegevens niet uit zichzelf van de grond. Hiervoor zijn verschillende redenen:

- Gegevens van gegevenshouders zijn nodig om via toepassingen van regie op gegevens meerwaarde te kunnen bieden aan burgers en gegevensvragers. Voor gegevenshouders zijn investeringen om gegevens beschikbaar te stellen pas 'zinnig' als er ook regie op gegevenstoepassingen worden ontwikkeld. Voor burgers worden regie op gegevensdiensten in beginsel vooral interessant als daarmee een groot deel van de relevante gegevens bij alle relevante gegevenshouders ontsloten zijn. De partijen in dit speelveld wachten daardoor veelal op elkaar.
- Om de Blauwe Knop breed te implementeren, zijn aanpassingen nodig in het IT-landschap. Zo moeten systemen mogelijk worden aangepast of uitgebreid, moet ontsluiting van data mogelijk worden gemaakt en moeten koppelvlakken worden gerealiseerd. Het feit dat er geen of onvoldoende directe baten tegenover deze kosten staan, vormt voor gegevenshouders een reden om hier op dit moment niet mee te starten.

- Voor gegevenshouders geldt, dat zij in de huidige situatie afspraken moeten maken met iedere individuele gegevensvrager en regie op gegevensdienstenleverancier over het aanbieden van de gegevens. Voor de grootschalige implementatie van deze vorm van regie op gegevens is dat in de praktijk moeilijk realiseerbaar.
- De behoefte die de burger heeft aan de mogelijkheden die de Blauwe Knop biedt, is in veel gevallen een latente. Een burger zal zelf niet snel aangeven regie te missen totdat zich een keer een situatie voordoet waarbij die regie van belang is. Pas dan ervaart hij die behoefte.

Het ontsluiten van gegevens bij gegevenshouders (aanpassingen in het IT-landschap) kan op dit moment nog tamelijk bewerkelijk zijn. Er zijn echter verschillende ontwikkelingen, programma's en handreikingen om te werken aan een betere inrichting van de informatievoorziening bij overheidsorganisaties zoals het Overheidsbreed gegevenslandschap, de informatiekundige visie Common Ground, het Rijksprogramma Open op Orde en het NORA-thema Gegevensmanagement. Realisatie van deze ontwikkelingen en programma's kunnen op termijn bijdragen aan het eenvoudiger en tegen lagere kosten aanbieden van persoonlijke gegevens door gegevenshouders.

De overige barrières kunnen ook voor een belangrijk deel worden weggenomen door de overheid. Zij speelt hierin om verschillende redenen een belangrijke rol.

- De overheid heeft de rol van gegevenshouder in dit speelveld (in de scope van de Blauwe Knop, is de overheid altijd de bron van de gegevens). Door als overheden de eerste stap te zetten ('het goede voorbeeld te geven') wordt het voor andere partijen ook interessanter om actief te gaan participeren in het speelveld.
- Regie op gegevens is alleen mogelijk wanneer het (complexe) ecosysteem van gegevenshouders, gegevensvragers, regie op gegevens-dienstverleners en burgers op een goede manier gaat functioneren. Vertrouwen en veiligheid zijn daarbij essentiële randvoorwaarden. De overheid kan een belangrijke bijdrage leveren aan het vertrouwen van de burger in het systeem en in de andere deelnemende partijen binnen het stelsel. De samenwerking in het ecosysteem van gegevenshouders, gegevensvragers, PDM-serviceproviders en burgers kan ook alleen functioneren als er centrale afspraken worden gemaakt over deze samenwerking.
- De scheve verdeling tussen kosten en baten bij actoren vanwege de aanwezigheid van voldoende maatschappelijke baten kan worden opgelost met (een vorm van) collectieve financiering van de investeringen.

Het beeldmerk van de Blauwe Knop kan de burger het vertrouwen bieden dat 'belangrijke zaken geregeld zijn'. Het is het topje van de ijsberg, het zichtbare deel van een systeem van afspraken, dat de gebruiker garanties biedt met betrekking tot het veilig gebruiken van de betreffende toepassing. Als zodanig is het een keurmerk voor de toepassing van regie op gegevens, vergelijkbaar met een keurmerk als het Thuiswinkel Waarborg keurmerk of MedMij.

Een integraal concept, zoals de Blauwe Knop, kan in belangrijke mate bijdragen aan het realiseren van succesvolle toepassingen van regie op gegevens:

- Met de Blauwe Knop is er een herkenbaar beeldmerk dat is gekoppeld aan en wordt geassocieerd met regie op gegevens.
- Als alle overheden (als gegevenshouder) gebruik maken van dat beeldmerk, draagt dat bij aan de herkenbaarheid van het beeldmerk en het vertrouwen in het beeldmerk (en aan het optreden als één overheid).
- Eenvoud en toegevoegde waarde van oplossingen zorgen ervoor dat burgers het beeldmerk associëren met de juiste waarden. Hierdoor herkennen zij het beeldmerk als dat van regie op

gegevens en vertrouwen zij het beeldmerk en de bijbehorende toepassing. Dat draagt bij aan de adoptie van het van beeldmerk.

- Dit gevolg maakt nieuwe toekomstige oplossingen met het beeldmerk ook weer interessanter, omdat burgers een positievere associatie hebben bij het beeldmerk (en in het verlengde daarvan in de oplossing). Hiermee kan er een vliegwieleffect gaan ontstaan.

7.2 Adviezen

Vanuit het project de Blauwe Knop zijn, gebaseerd op de resultaten en bevindingen van de afgelopen drie jaar, adviezen geformuleerd voor een mogelijk vervolg van de Blauwe Knop. Deze adviezen vanuit het project zijn opgesteld onafhankelijk van het beleid van VNG, RDW of andere partijen uit het Kloosterhoevebeeraad. De resultaten uit dit rapport kunnen door VNG, RDW (en ook door andere partijen) gebruikt worden als input voor de verdere beleidsvorming.

De vraag *of* de overheid verder wil met regie op gegevens is een beleidsvraag, die buiten de scope van dit rapport valt (beleids- en besluitvorming vindt in de daartoe ingerichte gremia plaats); dit rapport en onze adviezen kunnen daarvoor wel input bieden. In het navolgende is verder uitgewerkt wat er qua uitvoering nodig is *als/nadat* het beleidsbesluit is genomen om verder te gaan met regie op gegevens. Daarbij volgt de uitvoering het beleid; zolang er door de overheid (nog) geen beleidskeuze is gemaakt met een Blauwe Knop als (standaard)keurmerk voor regie op gegevens zijn organisaties afwachtend en heeft implementatie geen prioriteit.

Er zijn drie inrichtingsvarianten voor het eindbeeld van de Blauwe Knop te onderscheiden:

1. **Nulvariant;** heeft tot doel om alleen informatie en kennis beschikbaar te stellen over het concept.
2. **Minimale Variant;** heeft tot doel om op een herkenbare en betrouwbare manier, inzage en downloaden van persoonsgegevens voor burgers te realiseren.
3. **Actieve Variant;** heeft tot doel om alle regiehandelingen voor een burger mogelijk te maken: niet alleen inzien en downloaden, maar ook gebruiken en delen.

In de Nulvariant worden de opgedane kennis en inzichten beschikbaar gesteld voor de gemeenschap en worden er geen andere activiteiten meer uitgevoerd voor de Blauwe Knop.

De Minimale Variant richt zich op de regiehandeling ‘inzien’ en toepassing van de Blauwe Knop Basis. In deze variant is een kleine regieorganisatie nodig die zorg en verantwoordelijkheid draagt voor de beeldmerkfunctie van de Blauwe Knop. Ook voor het inzien en downloaden van gegevens, kan de Blauwe Knop een herkenbaar beeldmerk zijn. Het voeren van het beeldmerk draagt bij aan herkenning door de burger, vertrouwen in de geboden toepassing en de uitstraling als één overheid. Met de Minimale Variant is er echter geen sprake van volwaardige regie op gegevens (delen van gegevens is bijvoorbeeld niet mogelijk). Een mogelijk risico bij deze variant is bovendien dat regie op gegevensdienstenleveranciers blijven doorgaan met het gebruik van scraping-technologie.⁵⁸ Bij het uitblijven van een mogelijkheid om op een eenvoudige betrouwbare manier persoonsgegevens te delen, gaat deze praktijk in de toekomst alleen maar vaker voorkomen.

Bij de Actieve Variant wordt een vertrouwensraamwerk geïntroduceerd en wordt het delen van gegevens (met derde partijen) mogelijk. Daarmee biedt de Actieve Variant de burger volwaardige regie op gegevens. Het toezicht op compliance aan de afspraken is een belangrijk onderdeel van deze variant, een taak van de regieorganisatie. Onderdeel van het vertrouwensraamwerk is een certificeringsmodel voor leveranciers van regie op gegevensdiensten en gegevensvragers. Uit het draagvlakonderzoek onder organisaties komt certificering van betrokken partijen naar voren als een harde randvoorwaarde voor gegevenshouders om

⁵⁸ Zie bijvoorbeeld <https://www.telegraaf.nl/financieel/1043605465/hypotheek-nodig-bank-kan-voortaan-je-studieschuld-opzoeken>.

aan te sluiten op de Blauwe Knop. De gebruiker moet ervanuit kunnen gaan dat de partijen die de gegevens ontvangen van de gegevenshouder, zich houden aan de geldende afspraken. Dit zorgt voor vertrouwen in de toepassingen die de Blauwe Knop voeren en het concept in het algemeen. De Blauwe Knop is daarbij dan het herkenbare beeldmerk. Dit beeldmerk dient als keurmerk, dat aangeeft dat de toepassing voldoet aan een set van afspraken, die regelt hoe burgers hun gegevens bij overheidsorganisaties kunnen opvragen én hoe ze toestemming kunnen geven om die te delen met andere (overheids-)organisaties.

Overigens zijn bovenstaande elementen nodig voor iedere vorm van volwaardige regie op gegevens, ook als niet wordt gekozen voor het beeldmerk van de Blauwe Knop. In het project is bij het inzetten van het beeldmerk van de Blauwe Knop overigens niet vastgesteld dat de huidige naamgeving en beeldmerk voor toepassingen van regie op gegevens gehandhaafd moeten blijven om effect te sorteren. Aanvullend onderzoek naar naam en beeldmerk is gewenst.

De beschreven inrichtingsvarianten zijn mogelijke eindbeelden van een raamwerk van afspraken voor toepassing met de Blauwe Knop. Om vanuit de huidige situatie naar het eindbeeld te komen is het nodig om op te schalen. Daarbij kunnen drie verschillende opschalingsrichtingen worden onderscheiden: opschaling van organisaties en data, van regiehandelingen en van afspraken.

Voor de verdere opschaling ligt het voor de hand om te starten bij die organisaties of voorzieningen, waar al veel gegevens beschikbaar zijn of beschikbaar kunnen worden gemaakt voor de burger. Daarbij ligt een start bij MijnOverheid of andere landelijke voorzieningen het meest voor de hand. Door gegevens die nu zijn opgenomen op MijnOverheid te ontsluiten via de Blauwe Knop komen er in één klap direct veel gegevens beschikbaar voor de burger en voor leveranciers van regie op gegevensdiensten. Dat biedt de Blauwe Knop een vliegende start. Mogelijk kan voor de ontsluiting (ook) aansluiting worden gezocht bij de MijnGegevens-app. Bij de verdere opschaling is het vervolgens aan te raden om te kijken naar organisaties waar veel gegevens beschikbaar zijn én waar deze gegevens relatief kostenefficiënt kunnen worden aangeboden onder de vlag van de Blauwe Knop, bijvoorbeeld omdat er al een (Mijn-)omgeving is voor de burger waar gegevens reeds worden ontsloten.

De mate van regie voor de burger neemt toe naarmate de burger meer soorten (regie)handelingen kan verrichten met gegevens aangeboden via de Blauwe Knop. Het begint bij het inzien (en kunnen downloaden) van data, zowel vanuit één bron als geaggregeerd vanuit bronnen bij meerdere gegevenshouders, in één overzicht. Daarna volgen het gebruiken van de data en uiteindelijk het delen van de data met expliciete toestemming van de burger. Dat is de vorm waarin hij of zij volwaardige regie kan ervaren.

De laatste opschalingsrichting is de mate waarin er afspraken zijn gemaakt met betrekking tot de Blauwe Knop als keurmerk. Voor het goed functioneren van toepassingen met de Blauwe Knop is het van belang dat er afspraken worden gemaakt. Het begint bij een beperkte set van afspraken voor gebruik van de Blauwe Knop bij het inzien van gegevens, naarmate er meer regiemogelijkheden en meer spelers bijkomen zijn aanvullend afspraken nodig om het vertrouwensraamwerk te kunnen laten functioneren.

Er zijn stappen die op relatief korte termijn kunnen worden genomen, om zo een zinvolle start te maken met de Blauwe Knop. De gekozen variant hoeft niet in één keer te worden neergezet, kleine stappen in één van de eerder beschreven opschalingsrichtingen zorgen al voor toegevoegde waarde voor burgers. Op deze wijze kan de Blauwe Knop op een agile manier groeien naar het gewenste eindplaatje. Op basis van opgedane ervaringen in dit project, kan worden gesteld dat de volgende stap nu kan worden gezet.

Resumerend, op basis van de ervaringen en bevindingen in dit rapport, kan worden gesteld dat de Blauwe Knop het beeldmerk kan zijn dat op een herkenbare manier betekenisvolle regie op gegevens voor burgers symboliseert en vertegenwoordigt.

BIJLAGEN

Bijlage 1 Begrippenlijst

| Begrip of term | Betekenis | Voorbeeld |
|----------------------------|---|---|
| Actief toezicht | Toezicht op compliance aan de afspraken die ten grondslag liggen aan de Blauwe Knop, waarbij organisaties zich periodiek moeten verantwoorden door aan te tonen dat zij voldoen aan deze compliance. | |
| Beeldmerk | Een grafische uiting die met een bedrijfs- of productnaam dan wel met een organisatie geassocieerd wordt; ook wel 'logo' genoemd. | |
| Blauwe Knop Basis | Een voorziening om een gewaarmerkte set persoonlijke gegevens bij één organisatie te downloaden naar het device van de burger. | |
| Blauwe Knop Centraal | Een voorziening om vanuit meerdere organisaties (gegevenshouders) een gewaarmerkte set persoonlijke gegevens te downloaden naar het device van de burger, alwaar het in een integraal overzicht wordt aangeboden. | |
| Blauwe Knop Plus | Een voorziening om een gewaarmerkte set persoonlijke gegevens van één of meerdere gegevenshouders voor (her)gebruik beschikbaar te stellen aan andere partijen, met expliciete toestemming maar zonder directe tussenkomst van de burger. | |
| Burger | Een natuurlijke persoon die ingezetene is in Nederland (zoals opgenomen in de BRP), of is opgenomen in het Register Niet-Ingezetenen RNI. | |
| Common Ground | Met Common Ground willen gemeenten de informatievoorziening eenvoudiger, sneller en slimmer inrichten. In de kern gaat het bij Common Ground om een hervorming van de gemeentelijke informatievoorziening, door op een andere manier om te gaan met gegevens. | |
| Delen (regiehandeling) | Toestemming geven om gegevens te delen met een andere gegevensvrager, bijvoorbeeld een schuldhulpverlener. | |
| Gebruiken (regiehandeling) | Eenvoudig gewaarmerkte overheidsgegevens downloaden als pdf of xml. | |
| Gegevenshouder | Een partij die op aanvraag van een Gegevensvrager en na toestemming persoonlijke gegevens van een burger levert aan een gegevensvrager. | Voorbeelden zijn de Belastingdienst (bijvoorbeeld voor het inkomensgegevens) of een gemeente (bijvoorbeeld voor de WOZ-waarde van een woning). |
| Gegevensvrager | Een partij die wil beschikken over door een gegevenshouder voor levering aangeboden persoonlijke gegevens. | Voorbeelden zijn de burger zelf (bij inzage) of de woningcorporatie (bij het verzoek om inkomensgegevens te delen voor een toetsing van het inkomen bij aanvraag van een sociale huurwoning). |

| | | |
|---|---|---|
| Inzien (regiehandeling) | De praktische uitwerking van recht op inzage in gegevens, zoals voorgeschreven in de AVG. | |
| Keurmerk | Een compact, visueel kwaliteitsoordeel over een product of dienst, afkomstig van een betrouwbare bron, waarbij de gebruiker of bezoeker in een oogopslag ziet dat het product / de dienst in orde is bevonden door een onafhankelijke, deskundige instantie. | Thuiswinkelkeurmerk (online) of het officiële Europese keurmerk voor biologische producten. |
| Kloosterhoeveberaad | Het Kloosterhoeveberaad is een min of meer los verbond van gemeenten en Manifestpartijen als DUO, RDW, SVB, UWV, Belastingdienst en CAK, met als doel zinvolle initiatieven in e-dienstverlening te starten, vaak in kleine pilots, die bij succes worden opgeschaald naar dienstverlening door uitvoerders en gemeenten. | |
| Leverancier van regie op gegevensdiensten | De leverancier van regie-op-gegevensdiensten ontwikkelt en exploiteert een applicatie of platform waarin de burger een vorm van regie-op-gegevens wordt geboden. | Voorbeelden zijn de verschillende oplossingen in de hoek van Self Sovereign Identity, zoals de 'kluisjes' van IRMA, Schluss en Financieel Paspoort. |
| Overheidsorganisatie | Een organisatie van de overheid die overheidstaken uitvoert of in opdracht van de overheid een wettelijke taak vervult (zoals zelfstandige bestuursorganen). | |
| Private partij | Een organisatie met of zonder winstoogmerk die tot doel heeft goederen en/of diensten te produceren en/of die te leveren aan andere organisaties of individuen. | |
| Reactief toezicht | Toezicht op compliance aan de afspraken die ten grondslag liggen aan de Blauwe Knop, waarbij de regieorganisatie op basis van signalen van gebruikers of andere partijen onderzoek doet naar de compliance en actie onderneemt indien dat noodzakelijk wordt geacht. | |
| Regie op gegevensdienstenleverancier | Zie 'Leverancier van regie op gegevensdiensten'. | |
| Regiehandeling | Handelingen die de informatiepositie van een burger in het dienstverlenende proces versterken. | Regiehandelingen in scope voor de Blauwe Knop: Inzien, gebruiken en delen. |
| Regieorganisatie | De organisatie die (in één van de geschetste varianten van het eindebeeld van de Blauwe Knop) verantwoordelijk is voor de Blauwe Knop en de afspraken die hieraan ten grondslag liggen. | |
| Self Sovereign Identity | Een systeem of toepassing die de gebruiker de mogelijkheid biedt om unieke identificatoren te maken en te beheren alsook om identiteitsdata op te slaan. | Een toepassing is bijvoorbeeld een digitale portefeuille met (identiteit)gegevens op een smartphone, zoals IRMA. |

| | | |
|---------------------|---|--|
| Vertrouwensraamwerk | De functie van het vertrouwensraamwerk is om aan te geven hoe het delen van gegevens over de burger uit overheidsregistraties, beschikbaar gesteld door bronhouders, onder regie van de burger, voor diens gebruik bij dienstverleners zou moeten en kunnen plaatsvinden, op een manier die baten oplevert voor burgers en hen voldoende beschermt, en die houdbaar is.⁵⁹ | |
|---------------------|---|--|

⁵⁹ Bron: Vertrouwensraamwerk Regie op gegevens, Ontwerpkader versie 0.3, d.d. 20-09-2021

Bijlage 2 Gesprekspartners en reviewgroep

Met de volgende personen is gesproken over hun ervaringen met en beelden bij regie op gegevens. het betreft in sommige gevallen personen die

- eerder betrokken waren bij het project De Blauwe Knop of het programma Regie op Gegevens;
- vanuit hun rol veel te maken hebben met het domein regie op gegevens ;
- zicht hebben op het domein vanuit een meer bestuurlijk perspectief.

De verslaglegging in het rapport is vervolgens weer voorgelegd aan (een deel van) deze personen.

| Naam | Organisatie |
|----------------------|------------------|
| Bert Lukkien | ICTU |
| Gert Stel | RDW |
| Irmin Houwerzijl | RDW |
| Jan Kouijzer | DUO |
| Jan Strijk | RDW |
| Jelle de Boer | DUO |
| Jesse Leemput | Gemeente Tilburg |
| Jos Oosting | BD |
| Liesbeth Becker Hoff | MedMij |
| Marianne Schimmel | UWV |
| Marlies Rikken | InnoValor |

Bovenstaande groep heeft het rapport ook ingezien en van commentaar voorzien. Ook onderstaande groep personen heeft een review uitgevoerd op het rapport. De opmerkingen zijn, indien opportuun, verwerkt in de huidige versie.

| Naam | Organisatie |
|-------------------------|----------------|
| Aart Koenhein | VNG |
| Ank Jongman | VNG |
| Dick Bruinsma | Logius |
| Judith vd Bosch | VNG |
| Karin Woltering | VNG Realisatie |
| Timen Olthof | VNG Realisatie |
| Tino de Velde | VNG Realisatie |
| Valerie Gaillard - Roos | VNG Realisatie |

Bijlage 3 Klantbeloften

Het beeldmerk van de Blauwe Knop mag worden gevoerd voor toepassingen van regie op gegevens, die voldoen aan een set afspraken. Ook de organisatie(s) die de toepassing beschikbaar stelt of stellen moet(en) aan de afspraken voldoen. Op die manier kan de Blauwe Knop als een keurmerk staan, voor de volgende klantbeloften.

1 DE BLAUWE KNOP MAAKT REGIE OP JOUW GEGEVENS MOGELIJK

Veel organisaties hebben je gegevens nodig. Hoe zorg je ervoor dat je alleen die gegevens deelt die je wilt delen? Hoe houd je overzicht met wie je welke gegevens wilt delen?

Bij organisaties die de Blauwe Knop gebruiken kun je dit altijd op een gemakkelijke en betrouwbare manier regelen. Je vindt de Blauwe Knop alleen op plekken waar voldaan wordt aan de Blauwe Knop-afspraken. Dat geldt zowel voor de organisatie waar jouw gegevens zich bevinden, als voor de organisatie die jouw gegevens ontvangt. De regie over je gegevens ligt volledig bij jou.

2 DE BLAUWE KNOP HELPT JE OM INZICHT TE KRIJGEN IN JOUW EIGEN GEGEVENS

Bij organisaties die de Blauwe Knop op hun site hebben staan, kun je gemakkelijk en gebruiksvriendelijk je eigen gegevens opvragen. De gegevens die je ophaalt, zijn de actuele gegevens die de betreffende overheidsorganisatie van jou heeft.

3 MET DE BLAUWE KNOP KUN JE JOUW GEGEVENS DELEN ZOALS JIJ DAT WILT

Het delen van gegevens via de Blauwe Knop is makkelijk, het beeldmerk is herkenbaar en het bekijken of delen van je gegevens verloopt op een betrouwbare manier.

Wanneer je de Blauwe Knop gebruikt voor het delen van je gegevens met een ander bedrijf of een andere instelling, worden alleen de gegevens gedeeld, waarvoor jij toestemming geeft. Daarbij zijn de volgende afspraken gemaakt:

- Het is duidelijk welke gegevens je deelt, met welke partij en voor welk doel;
- Je kunt je toestemmingen altijd bekijken;
- Jouw toestemming kan op ieder moment eenvoudig weer ingetrokken worden.

Bijlage 4 Gebruikscijfers CAK en RDW

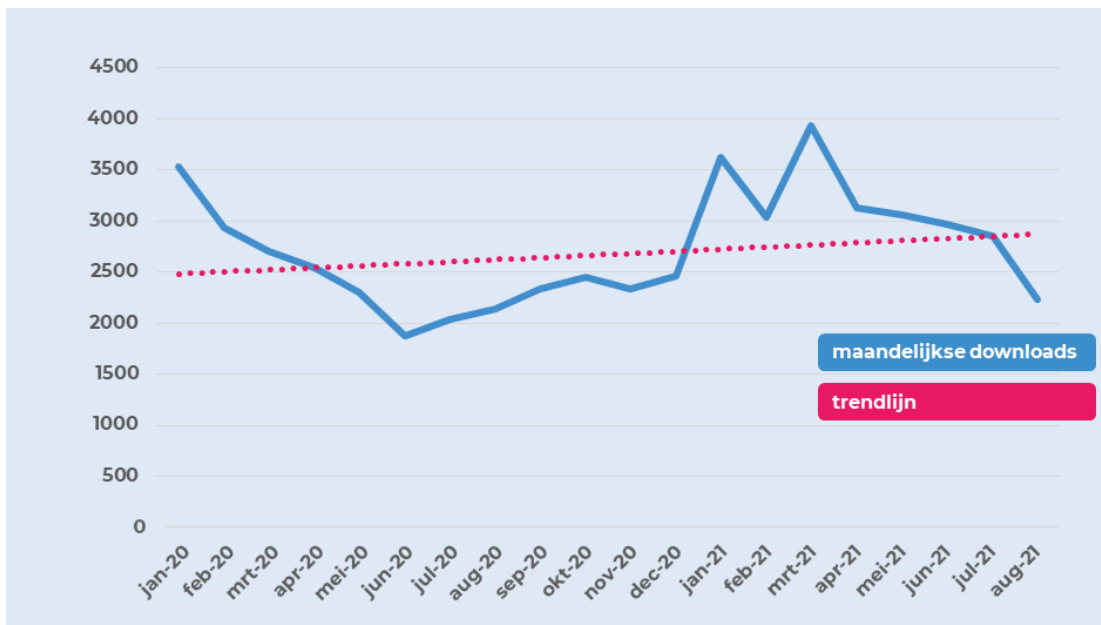
Deze bijlage toont de gebruikerscijfers van de Blauwe Knop Basis van CAK en RDW over de afgelopen periode. De cijfers zijn afkomstig van beide organisaties.

CAK

Het CAK heeft inzicht gegeven in het aantal downloads en de unieke paginabezoeken. In de grafiek in het rapport is gekeken naar het aantal downloads. De verhouding tussen het aantal unieke paginabezoeken het aantal downloads is een indicatie van de zogenaamde 'conversie' op de betreffende webpagina bij het CAK. Die conversie is niet onderzocht in het project.

| Periode | Aantal unieke paginabezoeken | Aantal downloads |
|----------------|------------------------------|------------------|
| Januari 2020 | 4.494 | 3.527 |
| Februari 2020 | 3.756 | 2.938 |
| Maart 2020 | 3.396 | 2.704 |
| April 2020 | 3.232 | 2.548 |
| Mei 2020 | 2.891 | 2.296 |
| Juni 2020 | 2.351 | 1.880 |
| Juli 2020 | 2.603 | 2.033 |
| Augustus 2020 | 2.663 | 2.135 |
| September 2020 | 2.911 | 2.330 |
| Oktober 2020 | 3.286 | 2.446 |
| November 2020 | 3.201 | 2.339 |
| December 2020 | 3.348 | 2.464 |
| Januari 2021 | 4.965 | 3.620 |
| Februari 2021 | 4.186 | 3.041 |
| Maart 2021 | 5.264 | 3.931 |
| April 2021 | 4.237 | 3.134 |
| Mei 2021 | 4.231 | 3.056 |
| Juni 2021 | 4067 | 2.967 |
| Juli 2021 | 3903 | 2.852 |
| Augustus 2021 | 3118 | 2.230 |

De volgende grafiek toont de maandelijkse downloads en de bijbehorende (exponentiele) trendlijn.



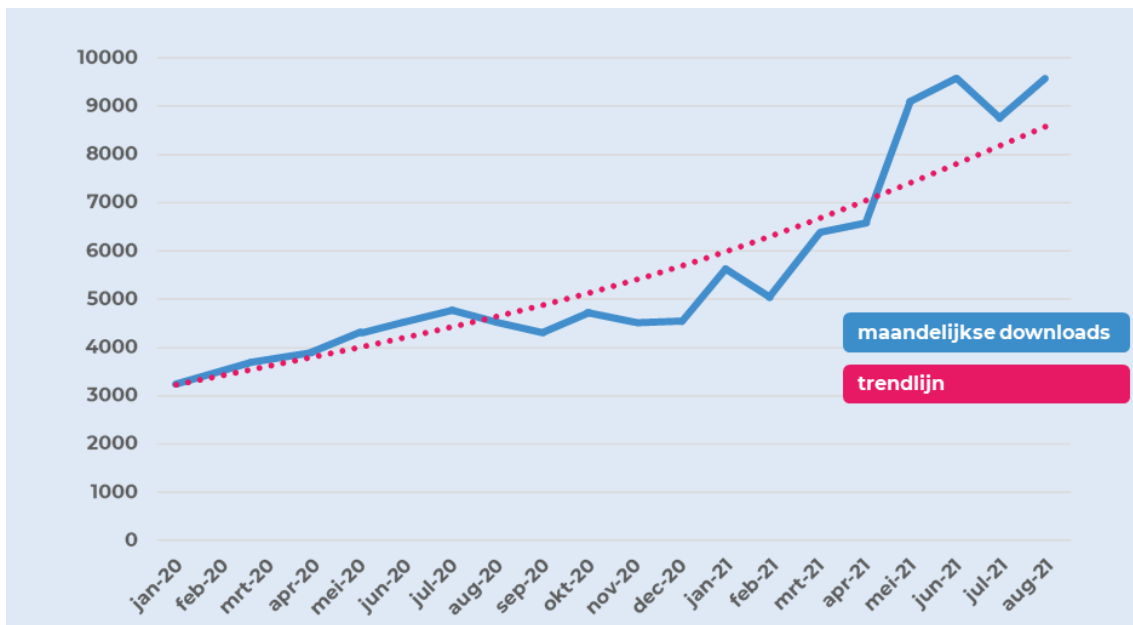
Figuur 21 Gebruikscijfers Blauwe Knop CAK met trendlijn

RDW

RDW heeft inzicht gegeven in het aantal keren dat de Blauwe Knop Basis om de RDW-omgeving is gebruikt.

| Periode | Aantal downloads |
|----------------|------------------|
| Januari 2020 | 3.129 |
| Februari 2020 | 3.391 |
| Maart 2020 | 3.624 |
| April 2020 | 3.770 |
| Mei 2020 | 4.155 |
| Juni 2020 | 4.431 |
| Juli 2020 | 4.626 |
| Augustus 2020 | 4.336 |
| September 2020 | 4.192 |
| Oktober 2020 | 4.592 |
| November 2020 | 4.390 |
| December 2020 | 4.422 |
| Januari 2021 | 5.521 |
| Februari 2021 | 4.878 |
| Maart 2021 | 6.277 |
| April 2021 | 6.257 |
| Mei 2021 | 8.902 |
| Juni 21 | 9.382 |
| Juli 21 | 8.564 |
| Augustus 21 | 9.362 |

De volgende grafiek toont de maandelijkse downloads en de bijbehorende (exponentiele) trendlijn.



Figuur 22 Gebruikscijfers Blauwe Knop RDW met trendlijn

Boxtel en Sint-Michielsgestel

Voor deze gemeenten zijn geen gegevens over het aantal downloads met de Blauwe Knop beschikbaar. Er is wel informatie beschikbaar over de bezoeken aan de pagina met de Blauwe Knop, over de periode van januari 2020 tot en met augustus 2021.

| Pagina | Paginaweergaven | Bezoeken |
|-------------------|-----------------|----------|
| Schuldenoverzicht | 253 | 197 |

Bij de gemeente Boxtel maken circa 65 huishoudens gebruik van de gemeentelijke schuldhulpverlening. Bij de gemeente Sint-Michielsgestel zijn dat er circa 45 (peildatum 6 augustus 2021).

Tholen

De gemeente Tholen heeft de Blauwe Knop live staan sinds 1 mei 2021. Sindsdien is er 8 keer een overzicht gedownload. Er is nog geen actieve communicatie geweest, dit wordt vanaf de maand september in gang gezet. Bij de gemeente Tholen maken 45 huishoudens gebruik van de gemeentelijke schuldhulpverlening (peildatum 31 augustus 2021).

Bijlage 5 Overzicht gebruikersonderzoeken

In het overzicht op de volgende pagina's vind je de bijzonderheden per gebruikersonderzoek. Het betreft een ingedikte versie van de voornaamste zaken. Op www.blauweknop.nl zijn onder het kopje Rapportage zowel de onderzoeksrapporten als de links naar de klikbare demo's te vinden.

In de overzichten staat de afkorting 'BK' voor 'Blauwe Knop'.

2.4.3.1 Gebruikersevaluatie Blauwe Knop Basis

| | N | Omgeving | BK vorm: Data/domein | Onderzoeksvraag | Resultaat | Belangrijke uitkomsten | Belangrijkste aanbevelingen |
|--|---|--|-------------------------|---|---|---|---|
| | 9 | Testomgeving DUO en klikbare demo Brugstad | BK Basis: Schulden | Hoe ervaren gebruikers de omgang met en het concept van de Blauwe Knop? | Het concept van de BK wordt begrepen en gewaardeerd door de deelnemers. De huidige vormgeving voldoet voor de doelgroep, met enkele aanpassingen. | <ul style="list-style-type: none"> - Deelnemers onderkennen de toegevoegde waarde van de BK Basis - Direct inzicht in schuldgegevens leidt tot grotere gevoel van zelfredzaamheid - Er is bereidheid om BK Basis ook op andere plekken te gebruiken. - Downloadfunctie wordt herkend om ze deze elders ook gebruiken. | <ul style="list-style-type: none"> - Maak de interface aantrekkelijker met iconen en video. - Vereenvoudig het taalgebruik. |

2.4.3.2 Gebruikersonderzoek schulden-app Blauwe Knop Centraal

| | N | Omgeving | BK vorm: Data/domein | Onderzoeksvraag | Resultaat | Belangrijke uitkomsten | Belangrijkste aanbevelingen |
|--|----|---|------------------------------|--|---|---|---|
| | 15 | Prototype van de schuldenapp op device dat aan respondent voor onderzoek ter beschikking wordt gesteld. | BK Centraal: Schulden | <ol style="list-style-type: none"> 1. Is het doel, de werking van de app, de structuur en het nut van de app duidelijk is en draagt de app bij aan de zelfredzaamheid van de gebruiker? 2. In hoeverre is (de output van) de app bruikbaar is, sluit deze aan bij de intake van schuldhulpverlening, past deze bij de behoefte van cliënten en is deze inzetbaar is bij preventie? | Het concept voor één systeem waarmee bij alle overheidsorganisaties schulden opgehaald kan worden wordt positief ontvangen. Iedereen ziet de meerwaarde van de app, zowel de gebruikers zelf als de schuldhulpverleners. Er zijn tevens punten ter verbetering voorgesteld. | <p>Zaken die er positief uitspringen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verkrijgen van een compleet overzicht in enkele eenvoudige stappen. - Rustige uitstraling - De snelheid van ophalen van de gegevens is prettig. - Het schuldenoverzicht is duidelijk uitgewerkt. | <ul style="list-style-type: none"> - De registrator-functie kan beter worden uitgelegd of geïmplementeerd. - Registratorscherm kan worden verbeterd. - De teksten in de app zijn soms te moeilijk (woordgebruik en lengte van zinnen). Dit moet meer vanuit de gebruiker worden geschreven. - Biedt vervolgcacties aan, in het overzicht (contact opnemen met schuldeiser). - Neem een case nummer (van de schuldeiser) op bij de schuld in het overzicht. |

2.4.3.3 Gebruikersonderzoek Blauwe Knop Plus Use case RDW-Verzrij

| | N | Omgeving | BK vorm: Data/domein | Onderzoeksvraag | Resultaat | Belangrijke uitkomsten | Belangrijkste aanbevelingen |
|--|---|----------|-------------------------|-----------------|-----------|------------------------|-----------------------------|
|--|---|----------|-------------------------|-----------------|-----------|------------------------|-----------------------------|

| | | | | | | |
|----|------------------------------|---|---|---|--|--|
| 16 | Demo omgeving RDW en Verzmij | BK Plus: Rijbewijs- en kentekengegevens | Welke ontwerpkeuzes zorgen ervoor dat mensen door middel van de BK Plus snel en makkelijk hun gegevens kunnen delen, terwijl ze zich tegelijkertijd realiseren welk proces ze doorlopen en in hoeverre zij regie op gegevens ervaren? | Aangezien het hier een aantal ontwerpkeuzes betreft, is de vraag niet in één zin te beantwoorden. De bevindingen in de kolom hiernaast vormen het antwoord op de onderzoeksvraag. | <ul style="list-style-type: none"> - Het beeldmerk van de BK wordt geassocieerd met het uitwisselen van data. - Vertrouwen wordt vooralsnog ontleend aan het feit dat er ingelogd wordt met DigiD en dat de RDW overheidspartij betrokken is. - Het overzicht van toestemmingen, wordt gewaardeerd en vergroot het gevoel van controle. - De gebruikte user flow zorgt ervoor dat de participanten stilstaan bij waar ze toestemming voor geven. - De verzekeringsmaatschappij wordt beperkt vertrouwd. O.a. doordat het, ondanks dat benoemd wordt dat het delen eenmalig is, onduidelijk is of de gegevens wel of niet worden opgeslagen door Verzmij. - De zin bij het definitieve akkoord (die de toestemming samenvat), wordt als zeer prettig ervaren. Het is voor sommige participanten het enige moment waarbij ze echt stilstaan waar akkoord voor gegeven wordt. | <ul style="list-style-type: none"> - Zet de eindgebruiker centraal. Bijv. door behoud van de huidige UX waarin de gebruiker regelmatig niet verder kan doordat knoppen pas geactiveerd worden na een actie. Let erop dat zaken die in het oog moeten springen écht opvallen. - Zorg voor vertrouwen in de hele keten. Maak duidelijk wat de Blauwe Knop doet en wat er gebeurt zodra er toestemming gegeven wordt en dat er geen gegevens opgeslagen worden. - Zorg dat de zin, die verbonden is aan het definitief toestemming geven, volledig en duidelijk is, wat betreft termijn, organisatie en doelbinding. - Maak op de belangrijke plekken (uitleg Blauwe Knop, aanvinken van gegevens) nog simpeler en duidelijker welke gegevens gedeeld worden. - Zorg voor stimulans van de bekendheid van het Blauwe Knop beeldmerk zodra deze breed uitgerold wordt. Dit vergroot de herkenbaarheid en het gevoel van vertrouwen. |
|----|------------------------------|---|---|---|--|--|

2.4.3.4 Gebruikersonderzoek Blauwe Knop Plus Use case RDW-IkCheck!

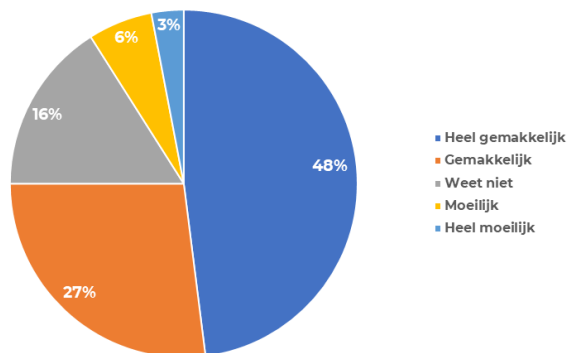
| | N | Omgeving | BK vorm: Data/domein | Onderzoeksvraag | Resultaat | Belangrijke uitkomsten | Belangrijkste aanbevelingen |
|--|----|-------------------------------------|--------------------------------|---|---|--|---|
| | 16 | Demo omgeving RDW en app 'IkCheck!' | BK Plus: Inzageregister RDW | Welke ontwerpkeuzes zorgen ervoor dat mensen door middel van de Blauwe Knop Plus snel en makkelijk hun gegevens kunnen delen, terwijl ze zich realiseren welk proces ze doorlopen en regie op gegevens ervaren? | Aangezien het hier een aantal ontwerpkeuzes betreft, is de vraag niet in één zin te beantwoorden. De bevindingen in de kolom hiernaast vormen het antwoord op de onderzoeksvraag. | <ul style="list-style-type: none"> - Toestemming geven voor het delen van gegevens voor onbepaalde tijd had weinig tot geen impact op gevoel van regie of privacy van deelnemers. De verwachting hier was dat een toestemming voor onbepaalde tijd negatieve impact zou hebben. De mogelijkheid om zelf gemakkelijk invloed op de toestemming uit te kunnen oefenen gaf participanten een positief gevoel van controle. - Het toestemmingsoverzicht roept een gevoel van inzicht en controle op en draagt bij aan een groter gevoel van regie. - De RDW en DigiD roepen een gevoel van vertrouwen op. Net als in voorgaande onderzoeken, geven participanten aan dat ze ervanuit gaan dat overheidspartijen goed omgaan met persoonlijke gegevens. - Een deel van de participanten neemt aan dat de derde partij door de Blauwe Knop en/of RDW gecertificeerd wordt. - Mede door de complexiteit van de use case, werd door het merendeel van de participanten niet goed begrepen welke gegevens precies gedeeld werden en waarop ze precies invloed konden uitoefenen. De teksten bieden de benodigde informatie, maar voorkomen dit onbegrip nog niet bij alle participanten. | <ul style="list-style-type: none"> - Maak inzichtelijker welke partijen betrokken zijn en welke gegevens uitgewisseld worden. - Leg duidelijker uit wat de Blauwe Knop wel en niet doet. - Ontwikkel door op deze variant van het toestemmingsoverzicht. - Geef duidelijke toelichting waarom een derde partij persoonlijke gegevens beschikbaar maakt. |

Bijlage 6 Resultaten enquête Blauwe Knop Basis RDW

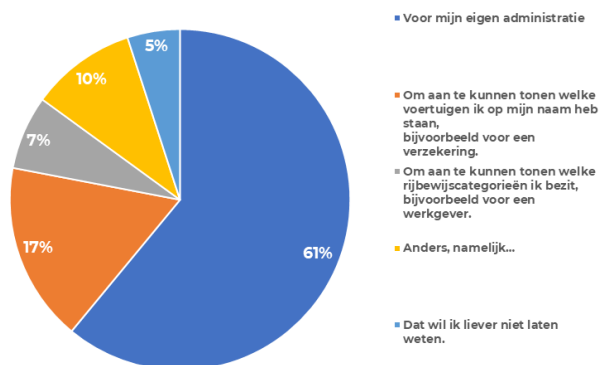
Enquête I | Uitvraag gebruik Blauwe Knop Basis

Gedurende de periode van 10-05-2021 tot en met 10-06-2021 zijn gebruikers middels een online vragenlijst gevraagd naar de ervaring met de Blauwe Knop Basis van RDW. De enquête is ingevuld door 433 gebruikers. Onderstaand de resultaten van de enquête.

1 Hoe makkelijk vond u het om uw gegevens bij ons te downloaden?



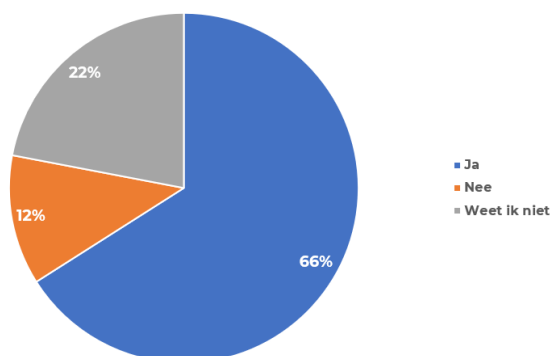
2 Waar gaat u de gedownloade gegevens voor gebruiken?



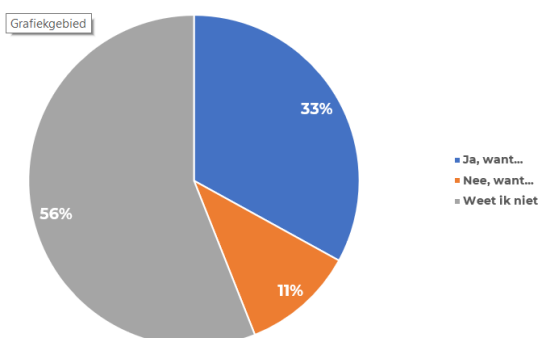
2 Veel gelezen bij 'Anders':

- Verkoop / overschrijven voertuig
- Rijbewijs verlengen
- Vrijwaring

3 Lijkt het u handig om op een zelfde manier op andere plekken bij de overheid ook uw persoonlijke gegevens te downloaden?



4 Met de Blauwe Knop kunt u in de toekomst ook gemakkelijk aangeven dat u bepaalde gegevens wilt delen met andere organisaties.....*
Zou u dit in de toekomst willen gebruiken?



* U hoeft dan niet zelf de gegevens te downloaden, maar u geeft alleen aan dat u het goed vindt dat die gegevens naar een andere organisatie worden doorgestuurd voor een speciaal doel. Zo kunt u dan bijvoorbeeld ons toestemming geven om uw voertuiggegevens te delen met een verzekeringsmaatschappij als deze gegevens veranderd zijn.

4 Veel gelezen bij 'Ja, want':

- Handig/Makkelijk
- Zekerheid van juiste gegevens

Dan kan ik gemakkelijk een wijziging doorgeven aan een verzekeraar.

Dan zijn de gegevens geverifieerd en de juiste gegevens worden dan aangeleverd. Geen onduidelijkheden. Wel wil ik vooraf weten welke gegevens worden gedeeld, c.q. dat ik aan de afnemer (bijv. de verzekeraar te kennen geef dat het mag, zoals als met automatische incasso's bij banken gebeurd).

Dan kunnen deze gegevens met elkaar gelinkt worden. Werkt sneller en geeft veel duidelijkheid voor alle betrokken partijen.

Lijkt me handig dat je niet zelf alles steeds moet invoeren en dan heb je ook alles meteen en goed

4 Veel gelezen bij 'Nee, want':

• Zelf controle/overzicht/beheer houden

Ik wil dat men vooraf vraagt als men toegang tot gegevens van mij wil. Hoor graag vooraf de reden. Er word al veel te veel ongevraagd gedeeld.

Dit soort toestemmingen kunnen tot teveel informatiedeling leiden. Je geeft vandaag toestemming, maar de hoeveelheid data wordt gedurende jaren alleen maar meer en de kans is groot dat er een punt komt dat je eigenlijk de data helemaal niet wil delen.

Zoals nu gesteld vind ik de omschrijving 'bepaalde gegevens' onduidelijk: Wie bepaalt welke gegevens worden gedeeld? Welke organisaties betreft het? Welke waarborg is er op juist gebruik?

Er veel organisaties erg slordig met gegevens omgaan (bv ziekenhuis, en zorgverzekeraars!!)

Enquête II | Vervolg: Uitvraag delen van gegevens

Mede op basis van het resultaat van de laatste vraag in de eerste enquête, is een tweede enquête uitgezet, om het onderdeel 'delen van gegevens' onder de gebruikers van de Blauwe Knop Basis van RDW verder uit te diepen. De resultaten vindt u hieronder.

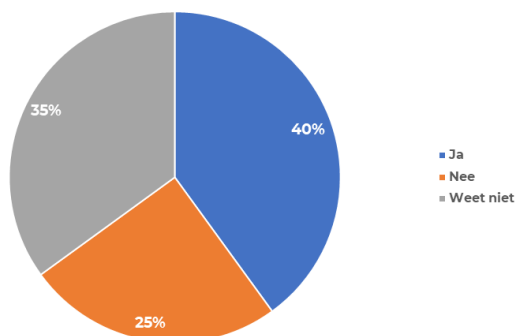
Gedurende de periode van 04-08-2021 tot en met 08-09-2021 is gebruikers van de Blauwe Knop bij RDW middels een online vragenlijst gevraagd naar de beelden bij het delen van gegevens van de gebruiker, die RDW beheerd. De enquête is ingevuld door 409 gebruikers. Onderstaand de resultaten van de enquête.

De introductie van de enquête luidde als volgt.

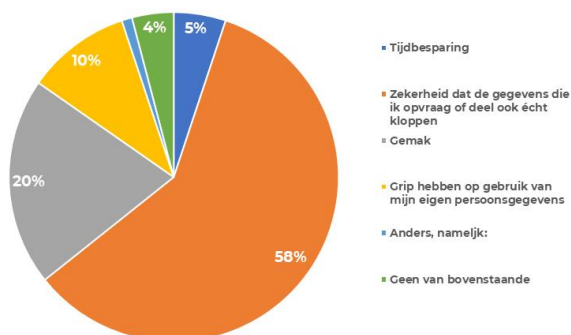
U heeft gebruik gemaakt van de Blauwe Knop om gegevens te downloaden. Deze gegevens kunt u vervolgens gebruiken, bijvoorbeeld om aan te tonen dat een voertuig op uw naam staat. Op dit moment deelt RDW geen gegevens met andere partijen, tenzij het een wettelijke taak betreft.

In de toekomst wordt het wellicht mogelijk om dit soort gegevens direct te delen met een andere organisatie zonder dat u ze eerst zelf downloadt. U geeft RDW dan toestemming om de gegevens te delen met de andere partij. Het gaat hierbij dan alleen om de gegevens die nodig zijn in een bepaald proces, en niet ten behoeve van commerciële doeleinden.

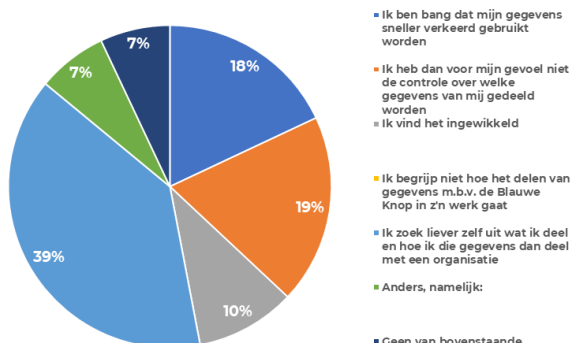
1 Een voorbeeld van een dergelijke situatie is het eenmalig delen van uw kilometerstanden aan een internetsite die u gebruikt om uw auto te verkopen. Zou u hier in de toekomst gebruik van willen maken?



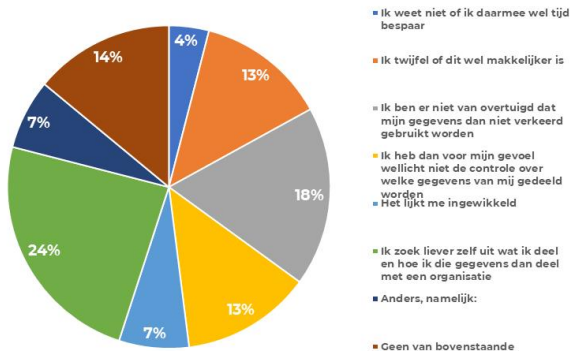
1a Wat is voor u een reden om deze gegevens te delen met de derde partij? (n = 186)



1b Wat is voor u een reden om deze gegevens niet direct te delen met de derde partij? (n = 115)

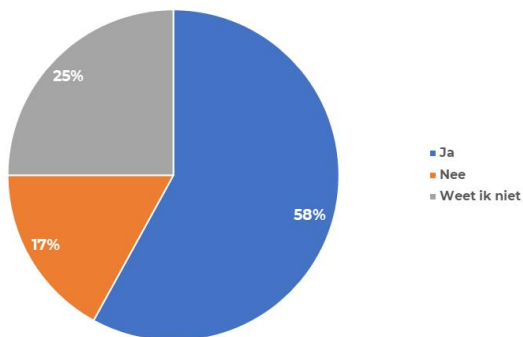


1c Wat is voor u een reden waarom u niet weet of u deze gegevens wilt delen met een derde partij? (n=165)



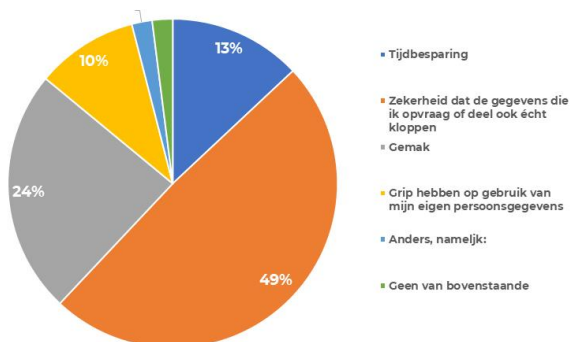
De Blauwe Knop

2 Een ander voorbeeld, is het eenmalig delen van uw voertuiggegevens voor het afsluiten van een autoverzekering. Zou u hier in de toekomst gebruik van willen maken?



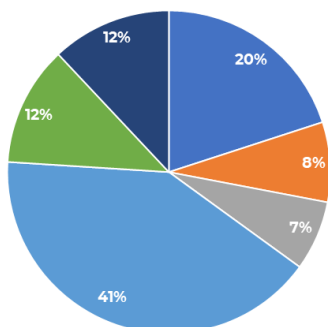
De Blauwe Knop

2a Wat is voor u een reden om deze gegevens te delen met de derde partij? (n = 247)



De Blauwe Knop

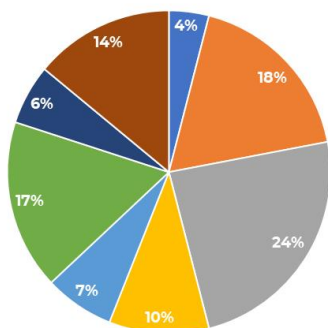
2b Wat is voor u een reden om deze gegevens niet direct te delen met de derde partij? (n = 74)



- Ik ben bang dat mijn gegevens sneller verkeerd gebruikt worden
- Ik heb dan voor mijn gevoel niet de controle over welke gegevens van mij gedeeld worden
- Ik vind het ingewikkeld
- Ik begrijp niet hoe het delen van gegevens m.b.v. de Blauwe Knop in z'n werk gaat
- Ik zoek liever zelf uit wat ik deel en hoe ik die gegevens dan deel met een organisatie
- Anders, namelijk:
- Geen van bovenstaande



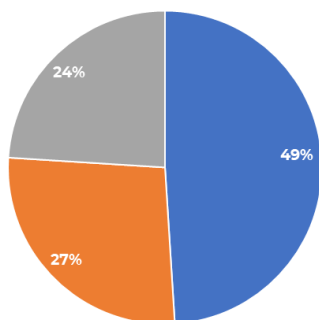
2c Wat is voor u een reden waarom u niet weet of u deze gegevens wilt delen met een derde partij? (n = 108)



- Ik weet niet of ik daarmee wel tijd bespaar
- Ik heb dan voor mijn gevoel wellicht niet de controle over welke gegevens van mij gedeeld worden
- Het lijkt me ingewikkeld
- Ik zoek liever zelf uit wat ik deel en hoe ik die gegevens dan deel met een organisatie
- Anders, namelijk:
- Geen van bovenstaande
- Ik ben er niet van overtuigd dat mijn gegevens dan niet verkeerd gebruikt worden
- Ik twijfel of dit wel makkelijker is



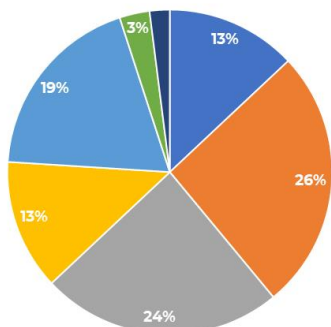
3 Er zijn ook situaties waarbij u een toestemming geeft voor het delen van uw gegevens, totdat u dit zelf weer stopzet. Dit is een doorlopende toestemming. Denk bv. aan een app die u een bericht stuurt wanneer uw rijbewijs door een organisatie is gecontroleerd. U heeft daarmee zicht op wanneer uw rijbewijsgegevens worden geraadpleegd. Zou u hier in de toekomst gebruik van willen maken?



- Ja
- Nee
- Weet ik niet



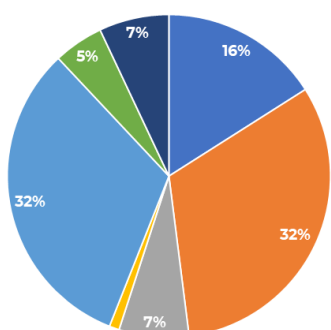
3a Wat is voor u een reden om deze gegevens te delen met de derde partij? (n = 200)



- Ik wil weten wanneer mijn gegevens worden gedeeld
- Ik wil weten door wie mijn gegevens worden opgevraagd
- Ik wil weten met welk doel mijn gegevens worden opgevraagd
- Gemak
- Crip hebben op gebruik van mijn eigen persoonsgegevens
- Anders, namelijk:
- Geen van bovenstaande

De Blauwe Knop

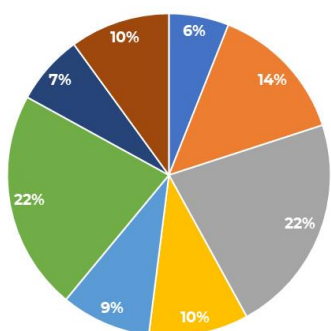
3b Wat is voor u een reden om deze gegevens niet direct te delen met de derde partij? (n = 111)



- Ik ben bang dat mijn gegevens sneller verkeerd gebruikt worden
- Ik heb dan voor mijn gevoel niet de controle over welke gegevens van mij gedeeld worden
- Ik vind het ingewikkeld
- Ik begrijp niet hoe het delen van gegevens m.b.v. de Blauwe Knop in z'n werk gaat
- Ik zoek liever zelf uit wat ik deel en hoe ik die gegevens dan deel met een organisatie
- Anders, namelijk:
- Geen van bovenstaande

De Blauwe Knop

3c Wat is voor u een reden waarom u niet weet of u deze gegevens wilt delen met een derde partij? (n = 98)



- Ik weet niet of ik daarmee wel tijd bespaar
- Ik twijfel of dit wel makkelijker is
- Ik ben er niet van overtuigd dat mijn gegevens dan niet verkeerd gebruikt worden
- Ik heb dan voor mijn gevoel wellicht niet de controle over welke gegevens van mij gedeeld worden
- Het lijkt me ingewikkeld
- Ik zoek liever zelf uit wat ik deel en hoe ik die gegevens dan deel met een organisatie
- Anders, namelijk:
- Geen van bovenstaande

De Blauwe Knop

Bijlage 7 Blauwe Knop Basis Toolkit

De Blauwe Knop Basis Toolkit bevat hulpmiddelen voor organisaties die de Blauwe Knop Basis willen implementeren op hun omgeving. Onderstaand een overzicht van alle hulpmiddelen die organisatie kunnen inzetten. De actuele versie van de Blauwe Knop Basis Toolkit is te vinden op www.blauweknop.nl onder het kopje Blauwe Knop Toolkit.

1 | Generieke content

Dit document is kan door partijen die (overwegen om) de Blauwe Knop Basis te implementeren op hun online omgeving worden gebruikt om de eindgebruiker te voorzien van voldoende informatie. Op deze wijze verkrijgt de eindgebruiker een goed begrip van de Blauwe Knop Basis, de data die hij of zij gaat bekijken of downloaden en hoe deze data gebruikt kunnen worden. Ook veiligheid en privacy komen aan bod in de content die kan worden aangeboden aan de eindgebruiker.

2 | Beeldmerk

Dit onderdeel bevat het beeldmerk van de Blauwe Knop in enkele formaten en bestandstypes.

3 | Online klantreis – Voorbeelden

Dit onderdeel bevat grafische voorbeelden van implementaties van de Blauwe Knop op omgevingen van gemeenten en uitvoeringsorganisaties. De voorbeelden tonen de stappen die de eindgebruiker doorloopt op de omgeving van deze organisaties, en dienen ter inspiratie voor andere organisaties.

4 | Architectuur

Het onderdeel Architectuur bevat het Blauwe Knop Kaderdocument. Dit document beschrijft de architectuurkaders voor de Blauwe Knop, en biedt twee basispatronen voor implementatie van een oplossing voor het verkrijgen van gegevens onder regie van de burger met de Blauwe Knop. Het beschrijft de architectuur, de kaders en afspraken en de basisprincipes (uitgangspunten) van de Blauwe Knop. Het document is in lijn met de (referentie-)architectuur van regie op gegevens.

5 | Code

Het onderdeel Code bevat een service definitie (OpenAPI) van de dataset en API die is toegepast in het schuldendomein. Dit is de basisset die wordt gebruikt in het domein, voor het aanbieden van schuldgegevens aan een eindgebruiker.

6 | Output

In dit onderdeel vinden organisatie voorbeelden van bestanden, die bij reeds geïmplementeerde versies van de Blauwe Knop Basis worden aangeboden aan eindgebruikers. Ook bevat het onderdeel een checklist die bijdraagt bij het opstellen van toegankelijke pdf-documenten.

7 | Checklist implementatie

Dit onderdeel bevat het document met de functionele kaders van de Blauwe Knop Basis. Het document kan worden gebruikt als checklist voor de implementatie van de Blauwe Knop Basis.

8 | Functionele beschrijving

Dit onderdeel bevat een compacte functionele beschrijving van de Blauwe Knop Basis en de werking ervan.

9 | Implementatieplan

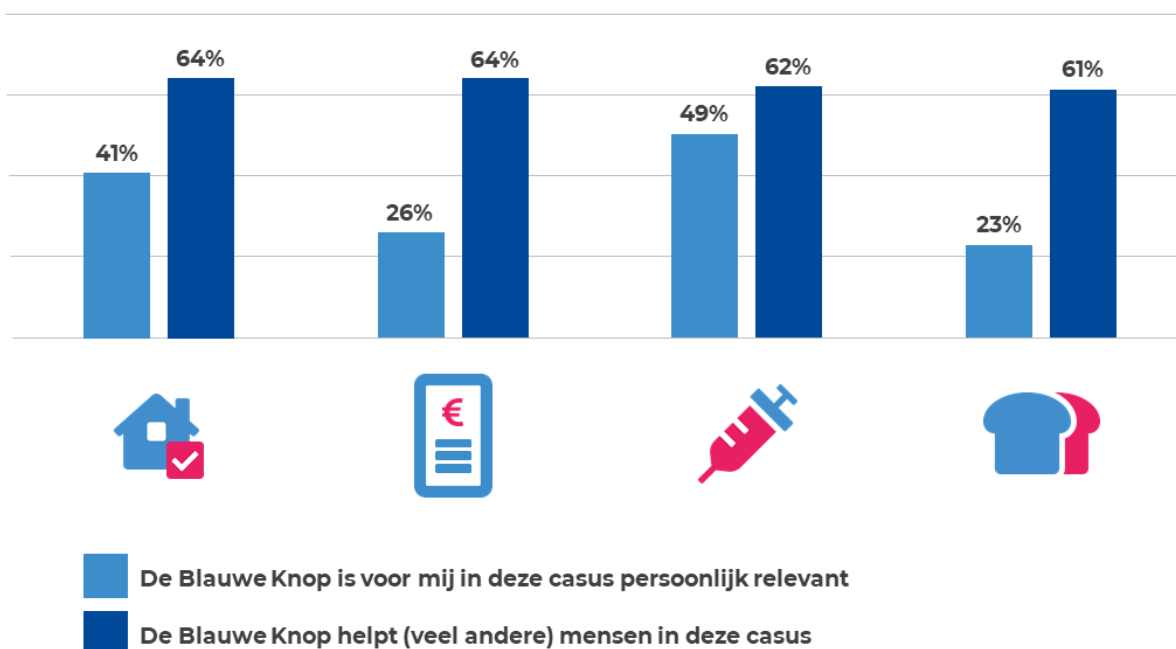
Hier vinden organisaties het implementatieplan van de Blauwe Knop Basis, dat organisaties een handreiking biedt bij de invoering van de Blauwe Knop op hun omgeving. Het toont de keuzes die in het project en door andere organisaties zijn gemaakt. Bovendien beantwoordt het een aantal vragen over de Blauwe Knop, die van pas komen bij de implementatie. Dit document is een samenvatting van die vragen en de antwoorden.

Bijlage 8 Draagvlakonderzoek Blauwe Knop burgers

In het draagvlakonderzoek dat is uitgevoerd op 1.008 respondenten, zijn enkele casussen gebruikt, om aan te geven hoe de Blauwe Knop in de praktijk kan worden gebruikt. Deze toepassingen concretiseren het concept van de Blauwe Knop voor de respondent. We hebben onderstaande afbeelding uitgelicht, omdat deze goed weergeeft dat ongeacht de casus en de gepercipieerde persoonlijke relevantie van de casus, de maatschappelijke relevantie van de toepassing van de Blauwe Knop wordt ingezien door Nederlanders (ongeveer tweederde voor elk van de casussen).

De casus die zijn gebruikt in het onderzoek zijn:

- Kopen van een huis: verzamelen en delen van gegevens t.b.v. het afsluiten van een hypotheek voor de aanschaf van een huis.
- Overzicht van schulden: een integraal overzicht van alle schulden die iemand heeft bij de overheid.
- Verkrijgen van een vaccinatieoverzicht: een integraal overzicht van alle (reis-)vaccinaties die iemand heeft gehad.
- Aanvragen van een voedselpakket: verzamelen en delen van gegevens die nodig zijn voor het aanvragen van voedselpakketten bij de Voedselbank.



Figuur 23 Persoonlijke relevantie vs. maatschappelijke waarde casussen

Verder valt hierbij op dat het aandeel Nederlanders dat geen toegevoegde waarde ziet voor de Blauwe Knop varieert van 7% tot 10%. Er is veel overlap tussen deze groepen, oftewel: het zijn veelal dezelfde respondenten die kritisch zijn over de meerwaarde van de Blauwe Knop.

In het onderzoek is ook de associatie van respondenten bij het beeldmerk en de naam van de Blauwe Knop getoetst. Termen die bij de associatie met het beeldmerk vaak werden genoemd, waren 'gegevens', 'kanten', 'verkeer', 'slot', 'mens' en 'data'. Dit zijn allemaal termen die een link hebben naar de Blauwe

Knop en/of toepassingen die het beeldmerk van de Blauwe Knop kunnen dragen. Wanneer wordt gevraagd naar de associaties met de naam 'Blauwe Knop', dan worden termen genoteerd als 'alcohol', 'knoop', 'blauw', 'belasting', 'veilig' en 'drukken'. Los van het feit dat het hier een zeer breed spectrum aan associaties betreft, zijn er ook redelijk wat, die niet direct een connectie hebben met het concept van de Blauwe Knop.

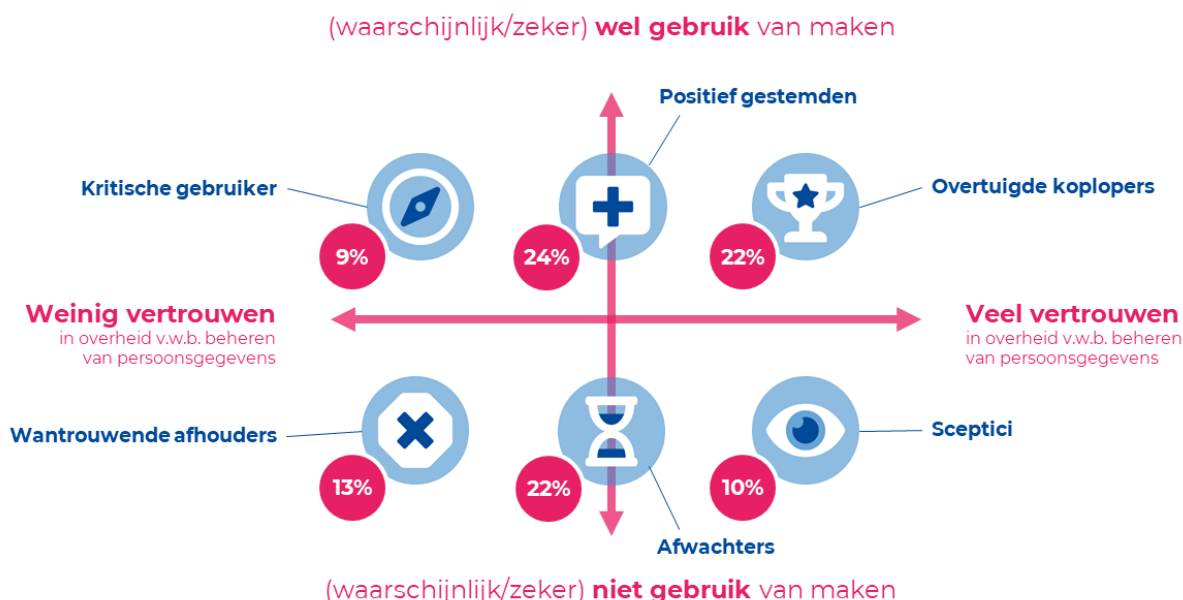
Uit de diepte-interviews⁶⁰ zijn vier handvatten op het vlak van communicatie en implementatie van de Blauwe Knop geformuleerd, die kunnen helpen bij het aantonen van meerwaarde en vergroten van het draagvlak:

- Heldere communicatie over wat de Blauwe Knop is en doet, helpt bij begrip voor het concept. Zorg voor goede toelichting over de werking en voordelen. Geef ook duidelijk aan wat de Blauwe Knop niet is.
- Betrokkenheid van de overheid zorgt voor vertrouwen in het proces. De Blauwe Knop heeft nauwe banden met overheidspartijen, waardoor vertrouwen in de basis hoog is. Dat is helemaal het geval als de Blauwe Knop wordt ingezet in een casus waarbij de ontvangende partij ook als betrouwbaar gezien wordt. Bij private partijen wordt verwacht dat er eisen en voorwaarden gesteld worden aan gebruik van de Blauwe Knop.
- Het concept van de Blauwe Knop is niet eenvoudig uit te leggen. Concrete casussen met een heldere meerwaarde voor het gebruik van de Blauwe Knop helpen bij het begrip van dit concept.
- Het beschikken, vormen een goed startpunt voor de Blauwe Knop. Het is van belang hierbij alle benodigde partijen te betrekken zodat het proces van gegevens verzamelen en delen echt vergemakkelijkt wordt en de meerwaarde van de Blauwe Knop heel duidelijk is.

De gebruikersprofielen die naar voren kwamen uit het draagvlakonderzoek onder burgers, hieronder beschreven. Voor een uitgebreide beschrijving, het kader van deze profielen en een verslag van het gehele onderzoek verwijzen we naar www.blauweknop.nl onder het kopje Rapportage.

De verschillende groepen kunnen worden geplot in een zogenaamde Acceptatiematrix. Daarin worden het vertrouwen in overheid voor wat betreft het beheren van persoonsgegevens en de gebruiksintentie tegen elkaar afgezet. Dit levert 6 gebruikersgroepen op.



⁶⁰ Zie InnoValor (2021), *Draagvlakonderzoek onder burgers voor Blauwe Knop. Diepteonderzoek.*



Figuur 24 Gebruikersgroepen Blauwe Knop

Een kort omschrijving van de groepen is weergegeven in onderstaande tabel.

| | Profiel | Demografie | Blauwe Knop |
|--|-----------------------|--|--|
| | Overtuigde koploper | <ul style="list-style-type: none"> • Relatief jong (18-34 jaar: 35%) • Gemiddelde leeftijd: 45 jaar • Relatief vaker hoogopgeleid (43%) • Relatief vaak werkzaam (61%) | <ul style="list-style-type: none"> • Hoge gebruiksintentie BK: 100% waarschijnlijk/zeker • Zien relatief vaak de meerwaarde voor de samenleving (84%) |
| | Positief gestemde | <ul style="list-style-type: none"> • Gemiddeld qua leeftijdsprofiel (gemiddeld: 51 jaar) • Gemiddeld qua opleidingsniveau (46% middelbaar opgeleid) • Gemiddeld qua werkzaamheid (53%) | <ul style="list-style-type: none"> • Hoge gebruiksintentie BK: 100% waarschijnlijk/zeker • Zien bovengemiddeld vaak de meerwaarde voor samenleving (72%) |
| | Kritische gebruiker | <ul style="list-style-type: none"> • Relatief vaak 65+ (32%), gemiddeld: 53 jaar oud • Gemiddeld qua opleidingsniveau (45% middelbaar opgeleid) • Iets vaker gepensioneerd (28%) | <ul style="list-style-type: none"> • Hoge gebruiksintentie BK: 100% waarschijnlijk/zeker • Zien bovengemiddeld vaak de meerwaarde voor samenleving (73%) |
| | Scepticus | <ul style="list-style-type: none"> • Ouder dan gemiddeld (gemiddeld: 54 jaar) • Relatief (iets) vaker laagopgeleid (27%) • Relatief minder vaak werkzaam (46%) | <ul style="list-style-type: none"> • Lage gebruiksintentie BK: 21% zeker niet, 47% waarschijnlijk niet • Zien beperkt meerwaarde voor de samenleving (41%) |
| | Afwachter | <ul style="list-style-type: none"> • Relatief vaak 50-64 jaar (gemiddeld: 52 jaar) • Vaker middelbaar of lager opgeleid (48% middelbaar, 27% lager opgeleid) • Gemiddeld qua werkzaamheid (50%) | <ul style="list-style-type: none"> • Lage gebruiksintentie BK: 29% zeker niet, 32% waarschijnlijk niet, 39% weet het niet • Zien nog zeer beperkt de meerwaarde voor samenleving (22%) |
| | Wantrouwende afhouder | <ul style="list-style-type: none"> • Geen uitgesproken leeftijdsprofiel (gemiddeld: 51 jaar) • Relatief vaker hoogopgeleid (45%) • Relatief vaker man (60%) | <ul style="list-style-type: none"> • Zeer lage gebruiksintentie BK: 46% zeker niet • Zien niet vaak de meerwaarde voor de samenleving (25%) |

| | Profiel | Kennis & Houding |
|---|-----------------------|---|
|  | Overtuigde koploper | <ul style="list-style-type: none"> • Bovengemiddeld digitaal vaardig (97% is ervaren met DigiD) • Relatief vaak goed op de hoogte van de AVG (63%) • Vertrouwen er (volledig) op dat hun persoonsgegevens bij de overheid in veilige handen zijn (100%). • Vertrouwen er relatief vaak op dat er toezicht is op instanties die werken met persoonsgegevens (90%). • Voelen zich bovengemiddeld vaak afhankelijk van overheid (56%) |
|  | Positief gestemde | <ul style="list-style-type: none"> • Gemiddeld digitaal vaardig (87% is ervaren met DigiD) • Minder dan gemiddeld op de hoogte van de AVG (43%) • De opslag van persoonsgegevens geeft hen minder vaak dan gemiddeld een onzeker gevoel (44%). • Hebben in gemiddelde mate vertrouwen in de overheid met het gebruik van hun persoonsgegevens (71%). • Voelen zich minder vaak afhankelijk van overheid (43%) |
|  | Kritische gebruiker | <ul style="list-style-type: none"> • Gemiddeld digitaal vaardig (88% is ervaren met DigiD) • Gemiddeld vaak op de hoogte van de AVG (50%) • De opslag van persoonsgegevens geeft hen vaker dan gemiddeld een onzeker gevoel (69%). • Hebben relatief vaak behoefte aan regie en transparantie (95%). • Hebben relatief weinig vertrouwen in de overheid als het gaat om databeheer. • Voelen zich bovengemiddeld vaak afhankelijk van overheid (57%). |
|  | Scepticus | <ul style="list-style-type: none"> • Bovengemiddeld digitaal vaardig (90% is ervaren met DigiD) • Is relatief vaak bezig met privacy op internet (85%) • Hebben relatief vaak behoefte aan regie en transparantie (96%). • Hebben zeer veel vertrouwen in de overheid met het gebruik van hun persoonsgegevens. • Voelen zich bovengemiddeld vaak afhankelijk van overheid (60%) |
|  | Afwachter | <ul style="list-style-type: none"> • Minder digitaal vaardig (69% is ervaren met DigiD) • Minder dan gemiddeld op de hoogte van de AVG (40%) • De opslag van persoonsgegevens geeft hen (veel) minder vaak dan gemiddeld een onzeker gevoel (39%). • Hebben weinig vertrouwen in de overheid met het gebruik van hun persoonsgegevens. • Voelen zich (veel) minder vaak afhankelijk van overheid (35%) |
|  | Wantrouwende afhouder | <ul style="list-style-type: none"> • Gemiddeld digitaal vaardig (85% is ervaren met DigiD) • Bovengemiddeld goed op de hoogte van de AVG (56%) • Bovengemiddeld vaak bewust bezig met privacy op internet (80%). • De opslag van persoonsgegevens geeft hen relatief vaak een onzeker gevoel (66%). • Zeer weinig vertrouwen dat hun persoonsgegevens bij de overheid in veilige handen zijn (8%). • Voelen zich iets vaker afhankelijk van overheid (54%). |

Bijlage 9 Persona's draagvlakonderzoek organisaties

De drie persona's die zijn ontwikkeld zijn (met een korte 'quote' per persona) de volgende.

De vooruitstrevende voorvechter



De Blauwe Knop is een mooie start voor burgers en organisaties om vorm te geven aan regie op gegevens. Het is belangrijk om hiermee verder te gaan. Ik zie een verder ontwikkelde vorm waarin de burger uiteindelijk beheerder is van zijn eigen gegevens. Alleen dan kun je spreken van regie. Ik zie de Blauwe Knop als startpunt. Maar de ambitie moet verder liggen. Volgens mij moet je zo snel mogelijk gefaseerd voortbewegen. De huidige varianten zijn relevant – maar dan wel als tussenstap, niet als einddoel.

De gematigde pragmaticus



Over het algemeen zie ik de Blauwe Knop wel zitten: ik wil wel implementeren. Wel zie ik verbeterkansen, die mijn bereidheid vergroten. Voor mij staat regie op gegevens altijd in dienst van betere dienstverlening. Mensen moeten eigen gegevens kunnen inzien, tuurlijk. En zeggenschap over met wie welke gegevens worden gedeeld is belangrijk – maar tot op zekere hoogte, het moet wel werkbaar blijven.

De bezorgde afwachter



Ik zie de toegevoegde waarde van de Blauwe Knop vooral in het optreden als één overheid. Als we allemaal hetzelfde beeldmerk gebruiken wordt het ook herkenbaar voor burgers dat gegevens op een betrouwbare/veilige manier worden gedownload of gedeeld. Maar voor de processen waar ik mee bezig ben is de toegevoegde waarde van de Blauwe Knop in mijn ogen klein en red ik me prima met de middelen die we op dit moment hebben. Daarnaast ben ik bezorgd dat met een oplossing als de Blauwe Knop veel mensen niet meekomen omdat ze niet het vermogen hebben om ermee om te gaan. Ik ben ook bezorgd om de fraudegevoeligheid. Pas als de Blauwe Knop een standaard/verplichting wordt, zal ik het implementeren.

Deze persona's kunnen we plotten op twee assen. De volgende afbeelding toont de positionering van de persona's ten opzichte van die assen.



Figuur 25 Positionering persona's organisatieonderzoek

Bijlage 10 Overzicht van karakteristieken per variant

In deze bijlage vind je een beknopt overzicht van de karakteristieken van elk van de varianten die in dit rapport zijn geschetst, voor het vervolg van de Blauwe Knop. Allereerst wordt per variant een korte omschrijving van de regieorganisatie gegeven. In de tabel wordt een meer uitgebreide beschrijving gegeven. Op www.blauweknop.nl vind je onder het kopje Rapportage het volledige overzicht. Voor de leesbaarheid van het rapport, wordt hier een beknopte versie gepresenteerd.

Nulvariant

Minimale Variant

De activiteiten van de regieorganisatie kenmerken zich met name door kleinschaligheid, minimale inzet van communicatiemiddelen (bijvoorbeeld jaarlijks de website of toolkit updaten) en het ontbreken van actief toezicht op de afspraken. De regieorganisatie zal zich in deze vorm toespitsen op het juiste en gewenste gebruik van het beeldmerk (merkbescherming en fraudepreventie) en het beperkt aansluiten van nieuwe partijen. Enkel bij duidelijke signalen van misbruik zal tot actie worden overgegaan. Er kan gekozen worden voor een meer of minder actieve benadering van nieuwe partijen en uitbreiding van de set van gegevens die reeds aangehaakte organisaties aanbieden.

Actieve Variant

Bij de Actieve Variant wordt het voor een burger mogelijk om gegevens van een gegevenshouder te delen met een leverancier van regie op gegevensdiensten of een gegevensvrager. Compliance aan de afspraken die ten grondslag liggen aan het gebruik van de Blauwe Knop (eventueel vastgelegd in een vertrouwensraamwerk) zal worden getoetst. Een organisatie die wil aansluiten kan zich laten ondersteunen door de regieorganisatie tijdens de implementatiefase van nieuwe regie op gegevensdiensten. Ondersteuning en toezicht kunnen actief of reactief worden uitgevoerd. Er wordt evenals bij de Minimale Variant toegezien op het correcte gebruik van het beeldmerk. In deze variant is er sprake van promotie en doorontwikkeling van het concept door de regieorganisatie.

Daarnaast is er een communicatieprogramma om de kennis en informatie van de Blauwe Knop te delen met deelnemende organisaties. Indien het voldoende opportuun is, zal ook een communicatiecampagne worden gestart richting burgers.

Enkele functiegebieden die worden voorzien bij deze variant zijn naast account-, project-, relatie- en communicatiemanagement. Ook een informatie-architect is betrokken, alsmede experts op het gebied van gebruikerservaring, informatiebeveiliging en privacy. Deze expertises zijn van belang bij de doorontwikkeling van het concept van de Blauwe Knop. Ook is er plek voorzien voor ondersteunende functies, zoals een servicedesk om vragen van organisaties te beantwoorden. Dat kan gaan over zaken als nieuwe features, toezicht(-bezoeken) of audits.

Op welke wijze en met welke 'zwaarte' de hierboven omschreven karakteristieken en functies worden ingevuld, en of dit een reactief of een proactief karakter heeft, kan worden gedefinieerd door de regioorganisatie en/of beleidsmatige keuzes.

In onderstaande tabel wordt van een aantal functies of rollen aangegeven, of deze niet (-), beperkt (+) of volwaardig (++) aanwezig is.

| INDICATIE ACTIVITEITEN REGIEORGANISATIE PER VARIANT | | | | |
|---|-----------------------------------|---|------------------|-----------------|
| Aspect | Functie / rol | Activiteiten | Minimale variant | Actieve variant |
| Governance | Bestuurder | Strategische aansturing (namens burgers, gegevenshouders, RoG-dienstenleveranciers, gegevensvragers) | - | ++ |
| Generieke uitvoering | Manager | Management regioorganisatie | + | ++ |
| | Administratie | Administratie incl. overzicht deelnemers & implementaties BK | + | ++ |
| | Relatiemanager | Accountmanagement, stakeholdermanagement | - | + / ++ |
| | Communicatie | Communicatie naar burgers, gegevenshouders, RoG-dienstenleveranciers & gegevensvragers, beheer www.blauweknop.nl | + | ++ |
| Certificering (toelating) | Certificering van organisaties | Toetsen toelating organisaties tot stelsel (RoG-dienstenleverancier, gegevensvrager) | - | ++ |
| | Certificering van RoG-diensten | Toetsen RoG-diensten | - | ++ |
| Aansluitmanagement | Implementatiemanager (opschaling) | Stimuleren aansluiting nieuwe organisaties | - | + / ++ |
| | Implementatiemanager (techniek) | Ondersteuning implementatie BK door nieuwe organisaties, beheer BK-toolkits | + | ++ |
| Helpdesk/servicedesk | Helpdesk burgers | Beantwoorden van burgers | - | - |

| | | | | |
|------------------------|-------------------------|--|---|--------|
| | Servicedesk organisatie | Beantwoorden tweedelijns vragen (eerstelijns vragen via relatiemanagers) | - | ++ |
| Toezicht | Toeziçthouder | Toetsen naleven certificering, monitoren gebruik, tegengaan misbruik | - | ++ |
| R&D / doorontwikkeling | Ontwikkelaar | Doorontwikkelen BK incl. nieuwe functionaliteiten | - | + / ++ |

Bijlage 11 Opschalingsrichtingen

Opschalingsrichting Organisaties en data

De eerste richting van opschaling betreft de opschaling van de Blauwe Knop naar meer organisaties en naar meer data. Er is voor gekozen om deze 'dimensies' op dezelfde as te plaatsen. Een overweging zou kunnen zijn om ze te scheiden.

Naarmate er meer organisaties (gegevensvragers, gegevenshouders en regie op gegevensdienstenleveranciers) gebruik maken van de Blauwe Knop komt regie op gegevens voor een grotere groep mensen in beeld. Bovendien is er in steeds meer gevallen regie mogelijk.

Naarmate er meer data beschikbaar komt onder de vlag van de Blauwe Knop wordt bovenstaande effect bewerkstelligd. Het is daarbij ook denkbaar dat een gegevenshouder start met een beperkte set van data en na verloop van tijd steeds meer data via de Blauwe Knop beschikbaar gaat stellen aan de burger.

Op dit moment biedt een beperkt aantal gegevenshouders data aan onder de vlag van de Blauwe Knop. Voor de verdere opschaling ligt het voor de hand om te starten bij die organisaties of voorzieningen, waar al veel gegevens beschikbaar zijn of beschikbaar kunnen worden gemaakt voor de burger, zoals MijnOverheid of andere landelijke voorzieningen. Door gegevens die nu zijn opgenomen op MijnOverheid te ontsluiten via de Blauwe Knop komen er in één stap direct veel gegevens beschikbaar voor de burger en voor leveranciers van regie op gegevensdiensten. Dat biedt de Blauwe Knop een vliegende start. Mogelijk kan voor de ontsluiting (ook) aansluiting worden gezocht bij de MijnGegevens-app.



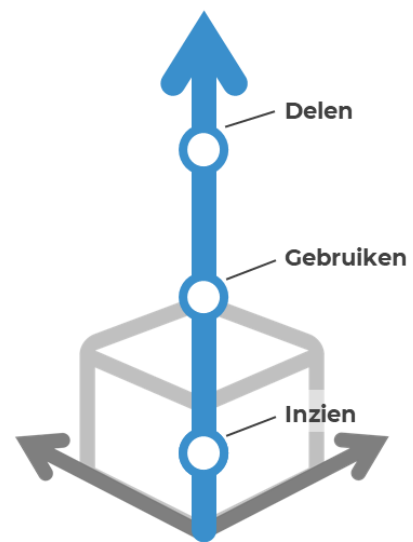
Figuur 26 Opschaling van organisaties en data

Bij de verdere opschaling ligt het voor de hand om enerzijds te kijken naar organisaties waar veel gegevens beschikbaar zijn en anderzijds naar organisaties waar deze data relatief kostenefficiënt kunnen worden aangeboden onder de vlag van de Blauwe Knop, bijvoorbeeld omdat er al een (Mijn-)omgeving is voor de burger of omdat gegevens reeds worden ontsloten. Voor gemeenten ligt het voor de hand om aan te sluiten bij het ritme van de implementatie van Common Ground. In bovenstaande figuur is een schets gegeven hoe een dergelijke opschaling er dan uit kan zien; starten met MijnOverheid en organisaties die al vroeg in het traject willen aanhaken. Hierna zijn de grotere organisaties (met veel data) aan de beurt, waarna de kleinere organisaties volgen.

Opschalingsrichting Regiehandelingen

Regiehandelingen gaan over de mate van regie, die wordt geboden met de Blauwe Knop. De mate van regie voor de burger neemt toe naarmate de burger meer soorten (regie)handelingen kan verrichten met gegevens die worden aangeboden onder de vlag van de Blauwe Knop. Het begint bij het inzien (en kunnen downloaden) van data, zowel vanuit één bron als geaggregeerd vanuit bronnen bij meerdere gegevenshouders, in één overzicht. Daarna volgen het gebruiken van de data en uiteindelijk het delen van de data met expliciete toestemming van de burger. Dat is de vorm waarin de burger de meeste regie ervaart. Onder delen kan bijvoorbeeld ook worden verstaan dat de burger toestemming geeft aan de gegevensvrager om direct data op te halen bij de gegevenshouder (als de burger dat wenst). De verschillende varianten van de Blauwe Knop (Basis, Centraal, Plus) sluiten aan bij de regiehandelingen.

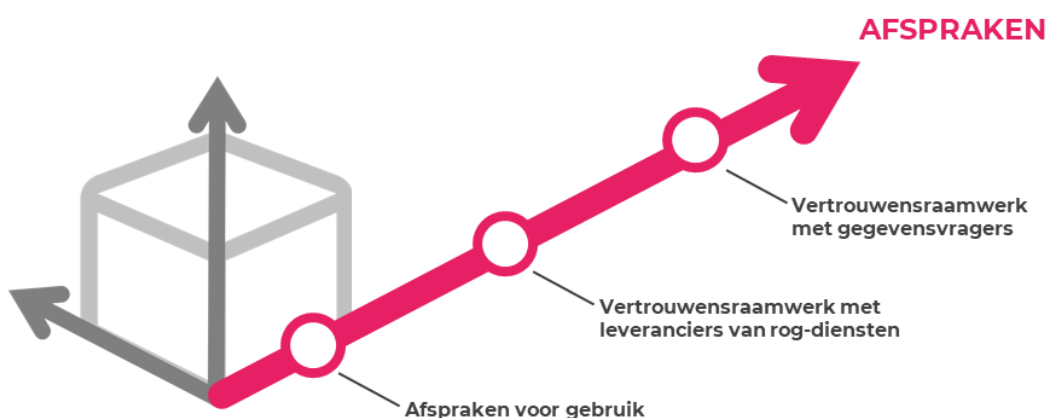
REGIEHANDELINGEN



Figuur 27 Opscaling van regiehandelingen

Opschalingsrichting Afspraken

De laatste opschalingsrichting staat voor de mate waarin er afspraken zijn gemaakt met betrekking tot de toepassing van de Blauwe Knop. Voor het goed functioneren van de Blauwe Knop is het van belang dat er afspraken worden gemaakt. Ook hierin is een groeipad of opschalingsrichting te zien. Het begint bij een beperkte set van afspraken voor gebruik van de Blauwe Knop Basis voor het inzien van gegevens, maar naarmate er meer regiemogelijkheden en meer spelers bijkomen zijn aanvullend afspraken nodig. Als er nog beperkt organisaties meedoen en nog beperkt regiehandelingen mogelijk zijn dan is het nog enigszins mogelijk om bilateraal afspraken te maken tussen gegevenshouders en gegevensvragers. Als er meer organisaties komen en er meer regiehandelingen mogelijk zijn, dan is het van belang dat er collectieve afspraken worden gemaakt of een vertrouwensraamwerk gaat ontstaan (zie ook de derde reden dat regie op gegevens met de Blauwe Knop niet uit zichzelf tot stand komt). De mate van afspraken is ook afhankelijk van de rollen die mogelijk met de Blauwe Knop gaan werken (van gegevenshouders tot regie op gegevensdienstenleveranciers naar gegevensvragers). In de volgende figuur is dit geschetst.



Figuur 28 Opscaling van afspraken

Wanneer gegevens direct met toestemming van de burger worden geleverd aan de gegevensvrager dient, voor een brede opschaling van dergelijke toepassingen, een vertrouwensraamwerk te zijn geïmplementeerd en geformaliseerd, waarin afspraken over delen, opslaan en gebruiken van deze gegevens zijn overeengekomen door aangesloten organisaties. Een dergelijk vertrouwensraamwerk

garandeert dat de partijen die de gegevens, met toestemming van de burger, aanleveren, opslaan en gebruiken, dit doen volgens de spelregels die zijn afgesproken. De burger moet hierop kunnen vertrouwen, dat is de basis van gebruik door de burger. Organisaties moeten, eenmaal toegetreden tot het stelsel, op een efficiënte en doelmatige wijze toepassingen kunnen implementeren, zonder dat er telkens weer nieuwe afspraken moeten worden gemaakt tussen de bij de toepassing betrokken partijen. Op deze wijze kunnen organisaties relatief eenvoudig toepassingen operationaliseren, die de burger helpen op het gebied van regie op gegevens. Voor veel organisaties, bleek uit het draagvlakonderzoek, is het feit dat 'iedereen meedoet' aan de beweging een belangrijke voorwaarde om ook aan te sluiten.

Opschaling langs de lijn van de afspraken hangt sterk samen met de ontwikkelingen langs de lijn van het aantal organisaties en de lijn van de regiehandelingen. Om het stelsel werkbaar te houden moeten de afspraken 'meegroeien' met de ontwikkelingen op de andere gebieden. Of beter nog: net gerealiseerd worden voordat volgende stappen worden gezet van de opschaling langs de lijnen van de organisaties en regiehandelingen (om te voorkomen dat het ontbreken van afspraken een barrière is voor verdere opschaling langs de andere lijnen).

Bijlage 12 Beschouwingen

In deze bijlagen zijn de beschouwingen opgenomen die tijdens het project De Blauwe Knop zijn opgetekend. Het zijn geen conclusies of aanbevelingen, maar algemene zaken die opvielen gedurende de loop van het project. Inzicht geven in deze zaken, is geen onderdeel van de doelstelling van het project, maar raken hier wel aan.

Scope van gegevens

Uit de diverse onderzoeken en implementaties, alsmede ook gesprekken met diverse stakeholders en andere personen en organisaties, komt naar voren dat het aanbieden van regie op overheidsgegevens aan burger voor inzage en gebruik een hele mooie stap is. Duidelijk is echter eveneens, dat voor een substantieel aantal cases, het eenvoudig en betrouwbaar ontsluiten van gegevens uit het private domein ook zeer gewenst is. Er zijn immers voldoende cases of processen, waarbij data uit zowel het publieke als private domein nodig zijn. Een goede ontsluiting van data uit beide domeinen leidt tot een nog grotere waarde van regie op gegevens voor de burger. Bij de vervolgstappen die worden genomen in dit werkveld, verdient het aanbeveling om dit in het oog te blijven houden.

Regie-paradox

In verschillende onderzoeken die zijn uitgevoerd in het project, blijkt dat een deel van de respondenten of geïnterviewden aangeeft, dat zij een bepaalde oplossing (bijvoorbeeld het rechtstreeks delen van gegevens vanaf de bron) zien als het uit handen geven van de regie op hun gegevens. Dit is het tegenovergestelde van het effect dat de initiatiefnemers van de Blauwe Knop voorstaan. Zij denken de burger een mogelijkheid op regie te geven, terwijl een deel daarvan denkt 'ik bepaal liever zelf welke gegevens ik deel'. Dat is juist wat de Blauwe Knop wil doen voor burgers. Het feit dat expliciete toestemming wordt gevraagd en vastgelegd, dat deze altijd kan worden ingezien en ingetrokken en dat er altijd een andere manier is om de gegevens te delen (handmatig of via hard copy) geeft een deel van de mensen niet het gevoel regie te hebben. Sterker nog, zij hebben het gevoel dat de regie hen wordt ontnomen. Het staat iedere burger vrij om wel of geen gebruik te maken van de voorzieningen die worden geboden met de Blauwe Knop. Het is echter van belang dat die keuze op de juiste gronden wordt gemaakt, bewust en goed geïnformeerd. Het lijkt daarom raadzaam verder onderzoek uit te voeren naar de achtergrond deze houding bij dit deel van de (potentiële) gebruikers. Het is mogelijk dat dit met heldere communicatie kan worden ondervangen. Het is echter ook mogelijk dat het een breder gedragen paradox is onder een groep burgers.

De waarde van waarmerken

Een van de zaken die in het project is beproefd, is de vraag of waarmerken van een document (met persoonsgegevens) dat wordt aangeboden met de Blauwe Knop Basis, gewenst of vereist is. De organisatie die het document aanbiedt kan niet altijd voorzien in welk proces of waarvoor de gegevens uit het document zullen worden gebruikt door de burger. In een aantal gevallen zal vanuit dat proces een waarmerk (of beter: de garantie van de gegevenshouder dat het om gewaarmerkte gegevens gaat) een vereiste zijn, maar in een aantal ook niet. Aangezien het implementeren van het proces van waarmerken een drempel is gebleken bij implementatie, ontstond de vraag of een waarmerk noodzakelijk is. Na gesprekken met partijen, blijkt het grootste deel van de gegevenshouders die betrokken waren, het waarmerken van de gegevens wenselijk te vinden. De gegevens worden immers ingezet door de burger, met als bron de gegevenshouder. Aangezien de naam van deze gegevenshouder aan de gegevens hangt, wil de gegevenshouder enige vorm van zekerheid, dat die gegevens ook daadwerkelijk van die organisatie afkomstig zijn en dat ze valide zijn. Ook voor de gegevensvrager is er in veel gevallen een belang om zekerheid te hebben over de validiteit van de gegevens. Het waarmerken voorkomt dat de gegevens (bedoeld of onbedoeld) worden gewijzigd. Het waarmerken van de gegevens in het document dat wordt gedownload met de Blauwe Knop Basis verdient dan ook nadrukkelijke aanbeveling.

Afspraken voor gebruik Blauwe Knop Basis

Voor een consistent gebruik van de Blauwe Knop Basis, dat de basis vormt voor de herkenbaarheid van en het vertrouwen in het beeldmerk, is het noodzakelijk dat enkele van de richtlijnen die zijn gedefinieerd in het functioneel kader als een afspraak voor gebruik worden gedefinieerd. Een aantal andere richtlijnen kan worden gezien als handvatten voor een effectieve implementatie.

De richtlijnen die een verplicht karakter, in de vorm van een afspraak verdienen zijn de volgende.

1. Pas het beeldmerk van de Blauwe Knop in zijn geheel toe.
2. Het beeldmerk van de Blauwe Knop staat altijd direct links of rechts naast de knop of hyperlink waar gegevens gedownload kunnen worden.
3. Het beeldmerk van de Blauwe Knop is niet aanklikbaar. De knop of link waar het beeldmerk bij staat, is aanklikbaar en start de bijbehorende actie.
4. Toon de gegevens die de gebruiker kan downloaden altijd eerst in een overzicht op het scherm, voor het wordt gedownload.
5. Leg uit welke gegevens in het overzicht worden getoond, en wat deze gegevens betekenen. Voeg deze uitleg ook toe aan de download.
6. Wanneer de data in een scherm aan de burger wordt getoond, zorg dan dat labels en gegevens overeenkomen met de labels en gegevens in het gedownloade document.
7. Zorg dat het document dat wordt gedownload, digitaal gewaarmerkt is.

Centrale services

Op basis van verschillende gesprekken en ervaringen met implementaties, ontstaat het beeld dat bepaalde services of voorzieningen die nodig zijn voor elke implementatie van de Blauwe Knop Basis, zoals het genereren van een pdf-document of het waarmerken van documenten, een obstakel vormen bij implementaties. Implementatie van een dergelijke service is minder laagdrempelig dan verwacht. Wanneer wordt overgegaan tot een opschaling van de Blauwe Knop (of op een andere wijze het aanbieden van persoonsgegevens in een gewaarmerkt document), kan worden overwogen om onderzoek te doen naar de technische mogelijkheden en toegevoegde waarde van het centraal aanbieden van dergelijke services.