

Nederlanders over de Blauwe Knop

*Oplegnotitie bij draagvlakonderzoek onder
inwoners van Nederland voor de Blauwe Knop*

DATUM 20 augustus 2021

VERSIE 2.1

PROJECT REFERENTIE Blauwe Knop Burgeronderzoek

VERTROUWELIJKHEID *Beperkt*

STATUS Finaal

BEDRIJF InnoValor

AUTEUR(S) Newcom
Liesbeth Hijink
Marlies Rikken
Jasper Lohuis
Neil van der Veer

Deze oplegnotitie geeft een overzicht van de invalshoek en resultaten van het kwalitatieve en kwantitatieve draagvlakonderzoek over de Blauwe Knop. De afzonderlijke rapporten zijn beschikbaar op www.blauweknop.nl.

- Kwalitatief onderzoek: Hijink, L. & Rikken, M. (2021) *Draagvlak voor De Blauwe Knop, Diepteonderzoek*.
- Kwantitatief onderzoek: Lohuis, J., Hoekstra, H. & Van der Veer, N. (2021). *Draagvlakonderzoek Blauwe Knop*.

Draagvlakonderzoek Blauwe Knop

Het project 'De Blauwe Knop' wil meehelpen om duidelijk te maken wat ervoor nodig is om het concept van 'regie op gegevens' te laten slagen. Eén van de manieren waarop de Blauwe Knop 'regie op gegevens' realiseert, is door op eenvoudige (gebruiksvriendelijke) wijze invulling te geven aan het recht op inzage zoals voorgeschreven in de AVG. Daarnaast biedt de Blauwe Knop de burger mogelijkheden om op een eenvoudige en vertrouwde manier bij de overheid gewaarmerkte persoonlijke gegevens in te zien, te downloaden of direct te delen met een gegevensvrager. Hierbij fungeert de Blauwe Knop als beeldmerk voor het proces van data inzien, downloaden en delen.

De Blauwe Knop is een meerjarig project waarin meermaals met behulp van specifieke casussen onderzoek is gedaan naar de ervaringen van gebruikers met de Blauwe Knop. Er was echter nog geen gedetailleerd beeld van het brede draagvlak voor de Blauwe Knop onder de Nederlandse burger. De vraagstelling die in dit onderzoek dan ook centraal staat is: *Wat is het draagvlak onder de Nederlandse burger voor de Blauwe Knop en aan welke voorwaarden voor gebruik moet worden voldaan?*

Dit onderzoek maakt inzichtelijk wat het draagvlak is onder de Nederlandse burger voor het concept van de Blauwe Knop en wat voorwaarden voor dit draagvlak zijn. Aangezien de Blauwe Knop de burger centraal stelt en hem of haar de regie geeft over zijn of haar gegevens, is het van belang het draagvlak voor het concept en de mogelijke inzet ervan te toetsen. Naast de toetsing van het draagvlak zelf, geeft dit onderzoek een indruk van de potentie van het concept en de manier waarop de beoogde gebruikers ernaar kijken. Dit biedt handreikingen voor de manier waarop verschillende groepen benaderd kunnen worden.

METHODE

Om een goed beeld van het draagvlak te krijgen is kwalitatief en kwantitatief onderzoek gedaan. Met het kwalitatieve onderzoek zijn op een dieper niveau achterliggende beweegredenen en drempels van een groep (potentiële) gebruikers in kaart gebracht, terwijl het kwantitatieve onderzoek laat zien hoe Nederlanders tegen het concept aankijken. Er is in het kwalitatieve onderzoek in april 2021 met vijftien mensen met verschillend opleidingsniveau en digitale vaardigheden, een diepte-interview gevoerd. Daarna hebben 1.008 respondenten deelgenomen aan een kwantitatief onderzoek in de vorm van een online enquête, die in mei 2021 werd uitgezet onder een representatieve doelgroep van Nederlanders van achttien jaar of ouder. Op basis hiervan kunnen algemene uitspraken gedaan worden.

Beide onderzoeken behandelen de volgende thema's:

- **Deel 1 Grondhouding:** In dit onderdeel stond de houding van mensen ten opzichte van online zaken regelen en zoeken naar, delen van en omgaan met data in het algemeen centraal. Ook is gevraagd wat men verwacht van de overheid op dit vlak.
- **Deel 2 Introductie Blauwe Knop:** In dit deel kregen participanten eerst een informatieve video te zien over de Blauwe Knop en lazen zij de klantbeloften. Vervolgens werden de reacties van de participanten op deze informatie bevraagd.
- **Deel 3: Casuïstiek:** Hier kregen participanten een verdiepend beeld van de Blauwe Knop aan de hand van casuïstiek waarin de Blauwe Knop een rol kan spelen. In de diepte-interviews werd dit onderdeel ingevuld aan de hand van elf casussen. Inzichten werden middels card-sorting en de thinking out loud-methode verzameld. De vier casussen die gebruikt zijn in het kwantitatieve onderzoek zijn onder andere geselecteerd op basis van de uitkomsten van het kwalitatieve onderzoek.

BEVINDINGEN

Uit de enquête kwamen de volgende bevindingen naar voren:

- 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 daarbinnen. 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.
- Uit het onderzoek blijkt dat er draagvlak is voor het concept 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 de voorgelegde cases (mogelijke 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 ook handvatten om gericht(er) te kunnen communiceren naar verschillende doelgroepen over de Blauwe Knop.
- Om niet-overwegers te verleiden tot gebruik van de Blauwe Knop dient in de communicatie vooral aandacht te zijn voor de veiligheid en zelfbeschikking.

Uit de diepte-interviews kwamen verschillende kansen en barrières naar voren. Samengevat zien we vier belangrijke handvatten op het vlak van communicatie en implementatie van de Blauwe Knop die 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.
- Complexe processen, waarbij het van groot belang is om over de juiste gegevens te 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.

REFLECTIE

Bij het delen van persoonsgegevens spelen zowel privacy als gemak een belangrijke rol. Nog voor de introductie van de Blauwe Knop zien we in beide onderzoeken een positieve grondhouding ten aanzien van datadelen. Uit de diepte-interviews blijkt dat betrokkenheid van de overheid bijdraagt aan vertrouwen in het proces. Participanten staan meer open voor delen van informatie tussen overheden dan tussen overheid en private partijen.

De Blauwe Knop faciliteert het makkelijk en veilig delen van gegevens. We zien in beide onderzoeken een positieve houding ten opzichte van de Blauwe Knop op deze aspecten. Uit de enquête blijkt dat men specifiek op zoek is naar grip op gebruik van persoonsgegevens en zekerheid dat de opgevraagde gegevens kloppen. Goede toelichting op wat de Blauwe Knop is en doet, en wat deze ook vooral niet doet, is hierbij van belang. Het concept leent zich voor brede interpretatie. In de diepte-interviews blijkt dat een verkeerde interpretatie afbreuk kan doen aan het draagvlak, er ontstaat bijvoorbeeld twijfel over de veiligheid van de Blauwe Knop.

Wanneer de Blauwe Knop aan de hand van casuïstiek verder ingekleurd wordt, ontstaat een beter beeld van de meerwaarde die deze kan bieden, zowel persoonlijk als maatschappelijk. In de enquête werden vier casussen gepresenteerd waarin men, ongeacht de casus, belangrijke maatschappelijke relevantie ziet voor inzet van de Blauwe Knop.

In de diepte-interviews zijn elf casussen gepresenteerd en is doorgevraagd op de redenen waarom men een casus relevant vindt, dan wel persoonlijk dan wel maatschappelijk. Hieruit ontstaat het beeld dat gemak en het verkrijgen van overzicht belangrijke voordelen kunnen zijn van de Blauwe Knop. Casussen die een situatie schetsen waarin het lastig is om overzicht te hebben of houden en/of waarbij informatie bij verschillende partijen opgehaald moet worden vaker als relevant beoordeeld. Hierbij kan gedacht worden aan casussen als 'schuldenoverzicht' (hoge maatschappelijke relevantie) en 'hypotheek aanvragen' (hoge persoonlijke relevantie).

Uit de enquêteresultaten zijn zes gebruikersgroepen geïdentificeerd. Bij de identificatie van de gebruikersgroepen, spelen twee variabelen een rol: de mate waarin men de intentie heeft om de Blauwe Knop te (gaan) gebruiken en de mate waarin men vertrouwen heeft in de overheid, wat betreft het beheren van persoonlijke gegevens. Hierbinnen zijn subgroepen geïdentificeerd die er om verschillende redenen voor kiezen om de Blauwe Knop wel of niet te gebruiken. Niet-overwegers geven hierbij vaak aan dat veiligheid en zelfbeschikking belangrijk voor hen zijn.

De grote uitdaging voor de Blauwe Knop is om een heldere boodschap over te brengen richting de gebruiker. In de video en klantbeloften wordt een onvoldoende eenduidig beeld geschetst; wat op dit moment leidt dit tot verkeerde aannames over de Blauwe Knop. Er dient helder gecommuniceerd te worden over wat de Blauwe Knop wel en niet doet. De inzichten uit deze onderzoeken kunnen helpen bij het maken van keuzes over een goed startpunt voor het uitrollen van de Blauwe Knop, voor verbeterde communicatie richting de burger en aanscherping van de Blauwe Knop.